



## База знаний по системе управления клиентским опытом

Цикл консультационных вебинаров, посвященных созданию системы управления клиентским опытом в службе занятости населения

3 мая 2023 г.

# Экспертная система и онлайн-библиотека для сотрудников со структурированной информацией по системе управления клиентским опытом\*

\* Может быть отдельной частью или составной в БЗ региональной СЗН



## Почему База знаний важна?



**Интегрированный инструмент** поиска, сбора, оценки, актуализации и распространения всех информационных активов СЗН по теме клиентского опыта



Для сотрудников - **легкий доступ к информации и возможностям профессионального взаимодействия** вне иерархических, бюрократических, территориальных и социальных барьеров



Помощь в выстраивании эффективных **клиентоцентричных внутренних коммуникаций**



Система управления клиентским опытом - **новая тема для всех** (мало доступных релевантных ресурсов и информации + высокая востребованность в конкретных практических примерах)



Эффективный **инструмент «самообслуживания»** для развития знаний сотрудников по теме клиентоцентричности

# Задачи создания Базы знаний

## 01 Сохранение важной информации

- объединение знаний отдельных сотрудников в **корпоративные**
- обеспечение **единообразной интерпретации и понимания** способов решения одинаковых рабочих задач
- осуществление **обмена** информацией и **поддержки уровня знаний** сотрудников
- **сохранение неформализованных знаний**, т.е. новых способов решения задач, которые на текущий момент не формализованы, но регулярно используются в работе. *Знания сохраняются в БЗ, в случае если уходят опытные сотрудники*

## 02 Экономия ресурсов

- сокращение **времени на поиск** нужной информации, на повышение **квалификации** сотрудников
- сокращение времени на **адаптацию** и **обучение** новых сотрудников клиентоцентричным компетенциям
- обеспечение **быстрого принятия решений** в ответ на потребности соискателей и работодателей
- осуществление оперативного поиска **инновационных подходов**
- минимизация **дублирования неудачных решений**

## 03 Объединение команды сотрудников, развитие корпоративной культуры через укрепление корпоративных ценностей, транслируемых в БЗ

## ЭФФЕКТЫ



Совершенствование клиентского опыта



Увеличение скорости реализации улучшений



Повышение эффективности и результативности работы СЗН



Повышение Индекса клиентоцентричности СЗН



Ускорение внедрения инноваций в работе СЗН

# Принципы организации Базы знаний

Релевантность  
материалов по теме  
клиентоцентричности



Понятный язык



Структурированность  
(проблемно-предметная  
классификация)



Постоянная актуализация  
и актуальные материалы  
(должны быть видны даты  
размещения материалов)



Удобная платформа  
(user friendly)



Постепенное /  
поэтапное развитие  
Базы знаний



# Информационные блоки Базы знаний

## 01

Обязательные для ознакомления и использования в работе:



- Базовые документы федерального проекта «Государство для людей» (*Декларация, три стандарта*)
- Кодекс клиентоцентричности СЗН региона
- Региональные стандарты/ инструкции, скрипты
- Кейсы
- Утвержденные профили клиентских групп и маршруты для них
- Утвержденный график проведения мероприятий по клиентоцентричности
- Аналитика обратной связи от клиентов

## 02

Часто задаваемые вопросы

## 03

Онлайн-ящик для сбора предложений сотрудников (Банк идей)

- Предложения должны рассматриваться не реже 1 раза в месяц членами рабочей группы по клиентоцентричности
- Возможно использование инструментов голосования сотрудников за лучшие идеи для реализации

**Рекомендуемые**

- Фото/видеоотчеты о проведении мероприятий для развития клиентоцентричных компетенций сотрудников
- Литература для расширения кругозора и понимания темы, статьи и т.д.
- Ссылки на «чужие» материалы (кейсы из других сфер)
- Полезные контакты (в т.ч. сотрудников региональной СЗН)
- Полезные ссылки

# Блок текущего качества клиентского опыта в Базе знаний

Пuls актуального клиентского опыта, состояния соискателей и работодателей при взаимодействии с ЦЗН, доступный для всех сотрудников

Анализ обратной связи

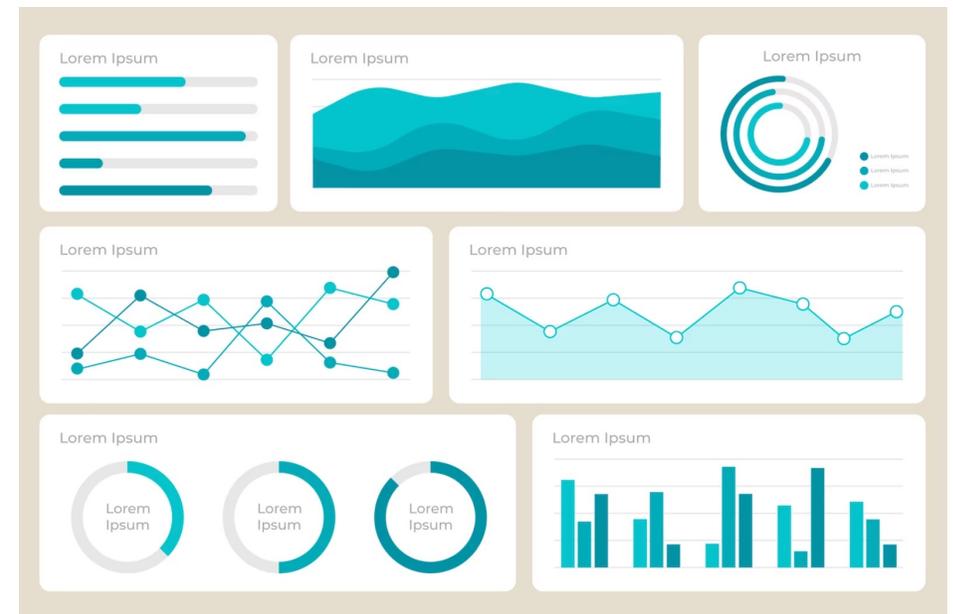
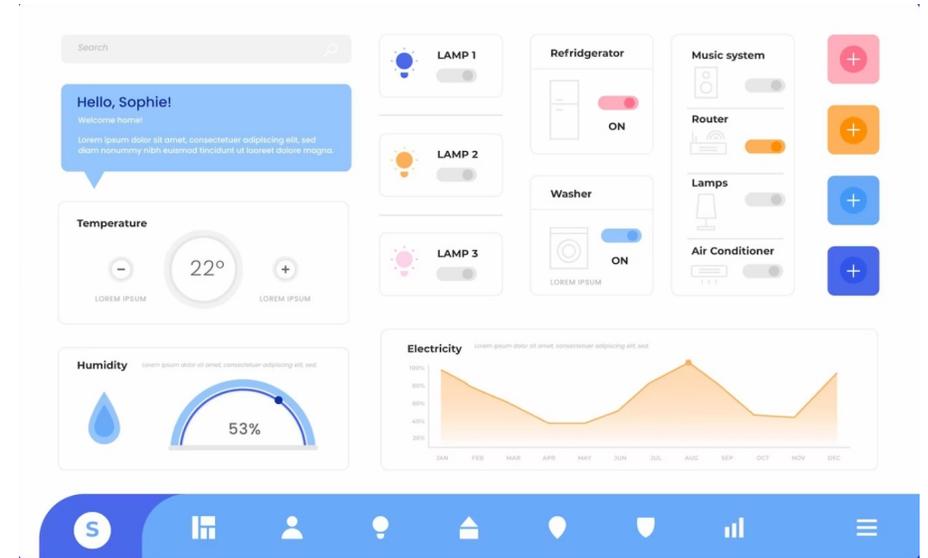
Показатели клиентоцентричности

Актуальные показатели качества клиентского опыта

Дашборды текущих операционных и процессных показателей деятельности ЦЗН



База знаний может быть отдельной системой или интегрированной в Базу данных об анализе качества клиентского опыта



# Ожидания от контента

## Контент:



«вечнозеленый»  
(информация, которая долгое  
время остаётся актуальной)



динамично  
меняющийся

## Инструменты оптимизации работы с контентом БЗ:

 Перекрестные ссылки

 Мета / гипер-ссылки

 Метки / хэштеги

## Форматы:



Краткие  
видеоролики,  
подкасты



Документы



Презентации



Картинки,  
таблицы,  
диаграммы



Маленькие  
тексты



Ссылки на  
«чужие»  
материалы

Важны лаконичность и яркость материалов (по возможности)

# Создание Базы знаний: чек-лист

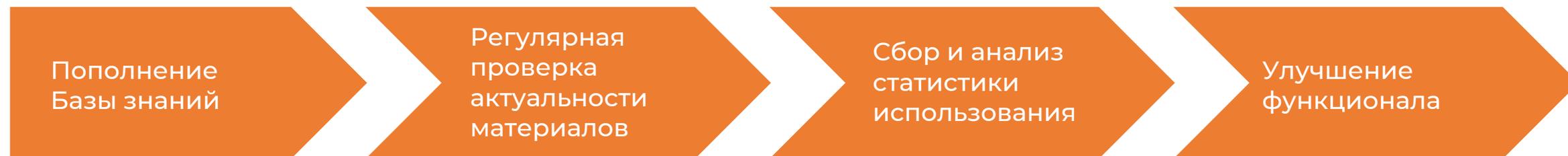
- Собрана вся информация по теме
- Определена платформа (место размещения), доступная всем сотрудникам СЗН
- (Факультативно, но желательно):* проведен опрос сотрудников о том, какая информация наиболее востребована в создаваемой БЗ
- Информация структурирована: размещена по темам / блокам / разделам
- Определена модель доступа:
  - Определены ответственные лица за управление БЗ (пополнение в соответствии с регламентом, актуализация)
  - Доступ к БЗ предоставлен всем сотрудникам СЗН:
- Проведено тестирование (на новичках)
- Анонс среди сотрудников о старте работы БЗ
- Сбор обратной связи о работе в БЗ

*Может быть использована адресная система навигации в зависимости от специфики работы определенного сотрудника ЦЗН (от должности, функциональных обязанностей, территориального расположения и т.п.)*



# Управление БЗ - регулярная и системная работа

## РАЗВИТИЕ БАЗЫ ЗНАНИЙ:



## Формирование механизмов применения и развития БЗ:



Работа по продвижению БЗ среди сотрудников (чтобы БЗ пользовались), включая регулярные сообщения об обновлениях в БЗ

*\*частые упоминания БЗ в совокупности с удобством ее использования постепенно формируют у сотрудников привычку обращаться к БЗ*



Формирование сообществ специалистов-практиков по отдельным вопросам деятельности СЗН, которые развивают контент БЗ



Работа по повышению мотивации сотрудников к накоплению, структурированию, обмену и распространению знаний, к решению слабоструктурированных и инновационных задач в процессе коммуникаций друг с другом

# Внедрение Базы знаний – одно из требований Стандарта организации деятельности органов службы занятости населения в субъектах Российской Федерации

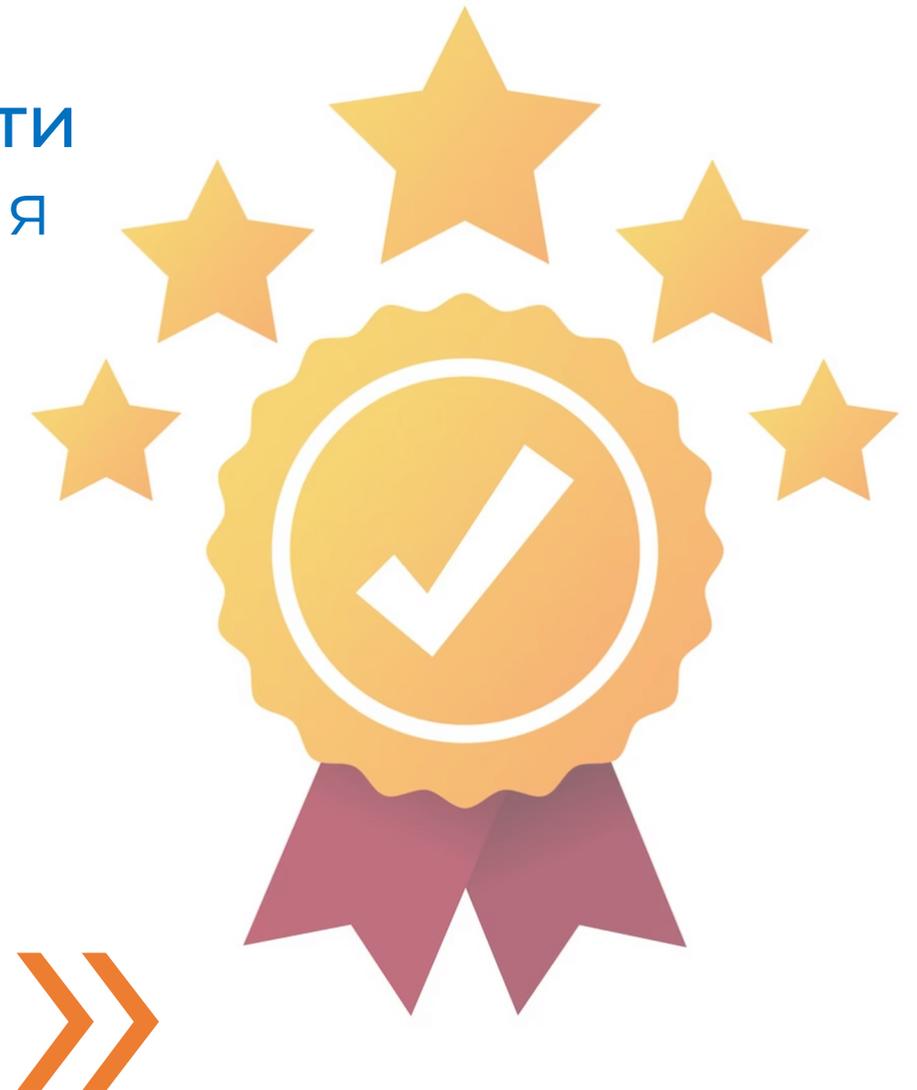
---



База знаний должна содержать:

- успешные практики,
- информационные материалы,
- кейсы и решения по повышению качества клиентского опыта.

База знаний должна быть доступна для ознакомления и пополнения всеми работниками государственного учреждения службы занятости населения





# НЕМНОГО ФАКТОВ О БАЗЕ ЗНАНИЙ

Bitrix24

Корпоративная система

1 ТБ

Свободное место на диске в корпоративной системе Bitrix24

Импортозамещение

Российское программное обеспечение

Интерфейс

Интуитивно понятный интерфейс, можно создать многостраничный сайт

Использование  
Брендбука

Есть возможность создать собственный шаблон документа с использованием стиля Брендбука Работа России

Удобство

Всегда под рукой, можно пользоваться на любом устройстве, есть возможность аналитики просмотров.

# Структура Базы знаний

1  
Главное меню

2  
Внедряемые  
проекты

3  
Управление  
клиентским  
опытом

4  
Работа на ЕЦП  
Работа России

5  
Бережливое  
производство



# Структура раздела «Управление клиентским опытом»

1

Введение в систему  
клиентского опыта

2

Кодекс  
клиентоцентричности

3

Профили клиентских  
групп

4

Маршруты  
клиентских групп

5

Анкетирование

6

Мероприятия по  
клиентоцентричности

7

Алгоритмы оказания  
услуг

8

Индекс  
клиентоцентричности

9

Рекомендуемая  
литература

# Кто использует Базу знаний

Министерство труда, занятости и миграционной политики  
Самарской области

ГКУСО «Управляющий центр занятости населения»

32

Территориальных отдела

502

Специалиста ЦЗН

81

Специалист ГКУСО «Управляющий центр  
занятости населения»

# База знаний.

## Раздел «Клиентоцентричный ЦЗН»



# Структура базы знаний. Основные разделы

Кадровый Центр

Совместная работа ^

Новости

Мой Диск

Группы

Контакты

Задачи

Сообщения

ТЕСТ

помощь

настроить меню

База знаний

4 РЕДАКТИРОВАТЬ СТАТЬЮ

- Инструкции, рекомендации Минтруда, Роструда, НПО Катарсис

Приказы, письма Минтруда, Роструда, НПО "Катарсис"

УКАЗАНИЯ, РЕКОМЕНДАЦИИ

- Указания МТЗН

Приказы, распоряжения, письма МТЗН

УКАЗАНИЯ ДТЗН

- Рекомендации отдела МОПГУ

Инструкции для работников ЦЗН

ИНСТРУКЦИИ

- Клиентоцентричный ЦЗН

Управление клиентским опытом

ПОСМОТРЕТЬ

# Раздел «Клиентоцентричный ЦЗН». Основные блоки

The screenshot displays a web interface for 'Кадровый Центр Вла 24'. The top navigation bar includes a search bar with the text 'искать сотрудника, документ, прочее...', a clock showing '12:29', and a user profile icon labeled 'цзн х'. A left sidebar contains navigation options: 'Совместная работа ^', 'Новости', 'Мой Диск' (highlighted), 'Группы', 'Контакты', 'Задачи', 'Сообщения', 'тест', 'помощь', and 'НАСТРОИТЬ МЕНЮ'. The main content area is titled 'Мой Диск' and features a search bar with 'Фильтр + поиск', a 'КОРЗИНА' button, a settings gear, and a 'ДОБАВИТЬ' button. Below this, a breadcrumb trail reads 'Мой Диск > База знаний > Клиентоцентричный ЦЗН'. A status message states 'Файлы в корзине хранятся 30 дней после удаления', and sorting options are set to 'По названию'. The main display shows six folder icons with the following titles: 'Флешмоб\_Мыслим клиентоцент...', 'Федеральный проект\_Клиентоц...', 'Совет по управлению клиентски...', 'Рекомендуемая литература', 'Конструктор клиентского опыта', and 'Введение в систему управления ...'. A vertical sidebar on the right contains icons for help, notifications (99+), search, contacts, calendar, and AI.

# Состав блока «Конструктор клиентского опыта»

Кадровый Центр Вла 24

искать сотрудника, документ, прочее...

12:28

цзн x

Совместная работа ^

Новости

Мой Диск

Группы

Контакты

Задачи

Сообщения

тест

ПОМОЩЬ

НАСТРОИТЬ МЕНЮ

Мой Диск ☆

Фильтр + поиск

КОРЗИНА

ДОБАВИТЬ ▾

Мой Диск > База знаний > Клиентоцентричный ЦЗН > Конструктор клиентского опыта

Файлы в корзине хранятся 30 дней после удаления

По названию ▾

Участник СВО

Семьи мобилизованных

ПУТЬ КЛИЕНТА-СТУДЕНТА.pptx

Путь клиента Инвалид (Муром-...

Путь клиента Женщина с детьми...

Перечень\_напряженных\_ситуац...

Зеленая папка.pdf

Апробация путь клиента Гусь.pptx

99+

AI

# Формирование профессионального сообщества – экспертов в сфере дизайна клиентского опыта в государственной службе занятости

МАТЕРИАЛЫ  
В ПОМОЩЬ



Федеральная база  
знаний



Telegram-группа  
«Клиентоцентричность СЗН»  
- экспертная площадка



- Яна Николаевна Мизунова [in\\_mizunova@vcot.info](mailto:in_mizunova@vcot.info)  
тел. +7 985 982-98-58