

Kennisbank van Alletha

Elementair voor uw organisatie

Brochure: Kennisbank

Versie: 2 uit 2011



alletha

innovatieve software

// introductie

Bedankt voor uw interesse in Alletha Reach en de mogelijkheden die het biedt voor uw organisatie. In deze brochure zullen we ingaan op de mogelijkheden.

Wij hopen dat we u als klant mogen verwelkomen. Neem gerust contact met ons op wanneer u behoefte heeft aan meer, op uw situatie, toegespitste informatie.

Hartelijke groeten,
Alletha B.V.

// visie

Wij zijn van mening dat software, in zijn algemeenheid, dient bij te dragen aan de ondersteuning van uw dagelijkse werkzaamheden. Het dient foutloos te werken, intuïtief te functioneren, flexibel mee te bewegen op uw ambities en duurzaam te zijn.

Specifiek voor kennismanagement gelden bovendien aanvullende eisen op het gebied van snelheid, overzichtelijkheid en vindbaarheid.

Alletha werkt continu aan de verbetering van onze producten zodat we bovenstaande visie kunnen verwezenlijken. We staan graag naast u aan tafel om in een goede samenwerking een topproduct te leveren wat een goede invulling geeft aan de bovengenoemde wensen en eisen.

Uit ervaring weten we dat we op de goede weg zijn. Het laatste klanttevredenheidsonderzoek onderschreef dit. Software van Alletha wordt beschouwd als bijzonder gebruiksvriendelijk en daadwerkelijk ondersteunend.

// **het complete kennisplatform**

Voor bijvoorbeeld een callcenter leidt het gebruik van de Kennisbank tot kortere inwerkperiodes, meer gesprekken per tijdseenheid - uw medewerkers zullen snel en eenvoudig het antwoord vinden op de vraag van uw klant - en een verhoogde gesprekskwaliteit.

De Kennisbank is een aanwinst voor elk virtueel kantoor.

Met de Kennisbank op basis van Alletha SiteShare heeft u een systeem dat:

- voorziet in een consistente informatievoorziening richting uw klanten.
- resulteert in meer gesprekken per tijdseenheid.
- leidt tot een verbetering van de gesprekskwaliteit van uw callcentermedewerkers.
- meegroeit met de ambities van de organisatie.
- een snelle implementatietijd kent.
- leidt tot kortere inwerkperiodes.
- staat op stabiele en betrouwbare techniek; dagelijks werken duizenden personen met Alletha SiteShare.
- aansluit op de dagelijkse praktijk.
- altijd aansluit op de huisstijl van de organisatie(s).
- meegroeit met alle technologische en zakelijke ontwikkelingen en uitdagingen voor de komende jaren.
- inzetbaar is op meerdere distributiekkanalen

// de mogelijkheden

De Kennisbank van Alletha is modulair opgebouwd. Naast de uitgebreide basismodule zijn er modules beschikbaar die zorgen voor specifieke functionaliteit.

Bovendien is vanaf de eerste ontwikkeling van de Kennisbank rekening gehouden met het feit dat geen klant en klantwens hetzelfde zijn. Hierdoor zijn veel wensen, welke op het oog maatwerk lijken, eenvoudig in het onderliggende CMS SiteShare te configureren. Makkelijk voor ons en kostenbesparend voor u.

Een outline van beschikbare functionaliteit:

- beheren van kennisartikelen
- beheren van de navigatiestructuur
- nieuwsberichten met archief
- gebruikersbeheermodule
- (uitgebreid) zoeken (tevens IN Word-, Excel- en Powerpoint bestanden)
- artikellijstsorteringen
- belangrijke meldingen
- startpagina's en overzichtsschermen
- polls
- reactiemogelijkheden
- statistieken en gebruiksrapportages
- meta-data
- trefwoord zoeken
- persoonlijke favorieten
- what's new

Workflow en autorisatie

De Kennisbank van Alletha past perfect op de inrichtingswensen van uw organisatie door geavanceerde Role Based Access Control (RBAC) in de gebruikersbeheermodule. Hierdoor worden de toegang en beschikbare functionaliteiten afgestemd op de gebruikersrol, -functie en organisatorische eenheid. Uiteraard is de gebruikersbeheermodule koppelbaar aan Microsoft Active Directory of Novell Directory.

Ook de publicatieworkflow wordt ingericht in lijn met uw organisatie. Hiermee waarborgt u de kwaliteit en consistentie van de Kennisbank.

// zoeken en vinden

Zoeken en terugvinden

De Kennisbank is uitgerust met een uitgebreide zoekfunctionaliteit om te waarborgen dat gepubliceerde content snel terug te vinden is. Ook wanneer de lokatie niet direct bekend is.

Zo kan er gezocht worden op titels, content, afbeeldingen en zelfs in de tekst van aangehechte documenten.

Alletha SiteShare biedt een ruime selectie hulpmiddelen om de vindbaarheid te vergroten door de content te verrijken. Hulpmiddelen zoals het koppelen van content

aan gebruikersgroepen, specifieke trefwoorden en relateren aan 'eigen' variabelen zijn een greep uit de mogelijkheden. Zo is de lezer in staat de voor hem of haar relevante content te filteren en ordenen uit alle beschikbare content.

Bovendien is de volledige portal of delen daarvan te personaliseren op de ontvanger.



Uitgebreid zoeken :

Trefwoord :

Zoek in : Snelzoeken Artikelen Nieuwsberichten
 Documenten

Extra opties :

Highlight tekst :

Sorteer op :

Zoekresultaten

Resultaten : 1 / 2 (totaal : 2)

Pagina : - 1 -

1. **21.13 Terugrapporteren (periodiek) inzake het uitoefenen van**
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed diam nonummy nibh euismod tincidunt ut

// klanten aan het woord

Peter Beekman, Manager van het Klant Contact Centrum van Rabobank Den Haag e.o.:

“Wij werken al een aantal jaren met de Kennisbank van Alletha. Hierdoor is deze inmiddels gevuld met een omvangrijke database met artikelen en publicaties over werkprocessen, productinformatie en andere gerelateerde onderwerpen.

Deze content wordt door onszelf onderhouden en wij zijn hier 1 uur per dag aan kwijt. Wij krijgen hier wel eens vragen over i.v.m. de tijdsbesteding. Het rendement is makkelijk te bepalen. Wij verwerken 1300 calls per dag over 24 werkplekken. Als iedereen 8 seconden minder tijd kwijt is met het zoeken naar informatie verdient onze investering in de Kennisbank zich ruimschoots terug.

We zoeken daarbij altijd naar een optimum tussen de lokale informatievoorziening en de centrale informatievoorziening. Waar veel processen en werkinstructies wat abstract zijn omschreven, is onze Kennisbank gevuld met informatie die nagenoeg direct aan de klant kan worden opgelezen. Daarnaast is het zoekmechanisme zo ingericht dat men in een paar kliks direct bij het gewenste onderwerp is.

Al met al is de Kennisbank met de content goed voor onze nieuwe en ervaren adviseurs, want actuele wijzigingen zijn in 5 minuten terug te lezen. En voor de klant natuurlijk, want deze krijgt een uniforme beleving van onze bank door de eenduidige communicatie en ze wordt sneller geholpen.”

Meer informatie

Met software van Alletha beschikt u over krachtige producten voor betere informatievoorziening: snel, flexibel en betaalbaar.

Wilt u meer informatie over onze producten? Neem dan contact met ons op. U kunt ons bereiken via telefoonnummer (0499) 46 21 90 of via e-mail: info@alletha.nl.

