



# L2U InKnowledge

Российская замена Confluence / Notion / SharePoint



**L2U InKnowledge** - платформа по управлению знаниями для всей компании.

**Объединяет** всю информацию **в одном месте**, **сокращая издержки** на клиентскую поддержку и поиск информации не менее, чем на **20%**

- **Российский** вендор
- **7 лет** – опыт работы в области разработки и внедрения СУЗ
- Занимаемся разработкой **только** базы знаний и являемся **экспертами** в этой области
- **Успешные кейсы** внедрения в крупных коммерческих, государственных и зарубежных компаниях

Финансы



ЛокоБанк



CONFIDENTIAL

Банк в Европе

Страхование

ИНГОССТРАХ  
*Ingosstrakh*



CONFIDENTIAL

Страховая из  
Италии

Интегратор

NOTAMEDIA

Промышленность



ОБЪЕДИНЕННАЯ  
МЕТАЛЛУРГИЧЕСКАЯ  
КОМПАНИЯ

IT

modus

Гос. организации



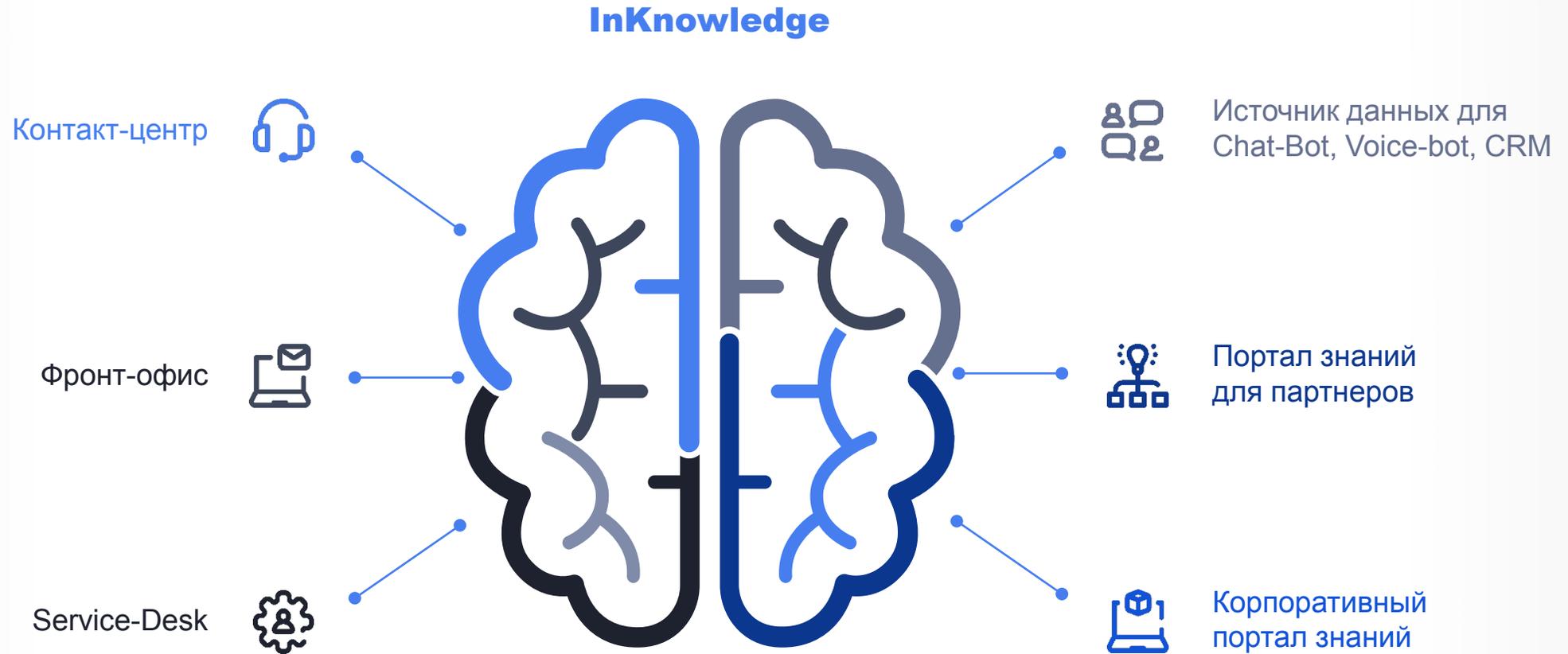
ФЕДЕРАЛЬНАЯ  
НАЛОГОВАЯ СЛУЖБА

Медицина



мединакомпетей

# Что такое База Знаний InKnowledge



L2U InKnowledge - единое пространство  
для управления знаниями всей компании и совместной работы

- Множество разрозненных систем, сложный поиск необходимых данных
- Высокие операционные затраты на службу поддержки / КЦ
- Служба поддержки не достигает целевых показателей эффективности
- Высокие издержки на обучение персонала и онбординг
- **Необходимость замены Confluence / SharePoint / Notion**



# Эффект от внедрения L2U InKnowledge



Для клиентов



Для сотрудников



Для компании

Повышение качества обслуживания **на 40-60%**

Повышение скорости работы **на 20-80%**

Сокращение издержек на контакт-центр **на 20-60%**

**Удовлетворенность** сервисами компании

Снижение количества ошибок **от 60%**

Снижение затрат на контент менеджеров и службу поддержки **на 15-30%**

Предоставление исчерпывающей информации в режиме **самообслуживания**

**Централизация** всех корпоративных знаний в рамках единой платформы

**Привлечение** новых клиентов за счет повышения качества сервиса

# Ключевые особенности L2U InKnowledge

**Гибкие настройки интерфейса и ролей** под разные задачи пользователей

**5 типов поиска**, которые работают как самостоятельно так и вместе для быстрых и точных результатов

**Конструктор скриптов**  
Выполнение действий по заранее смоделированному сценарию

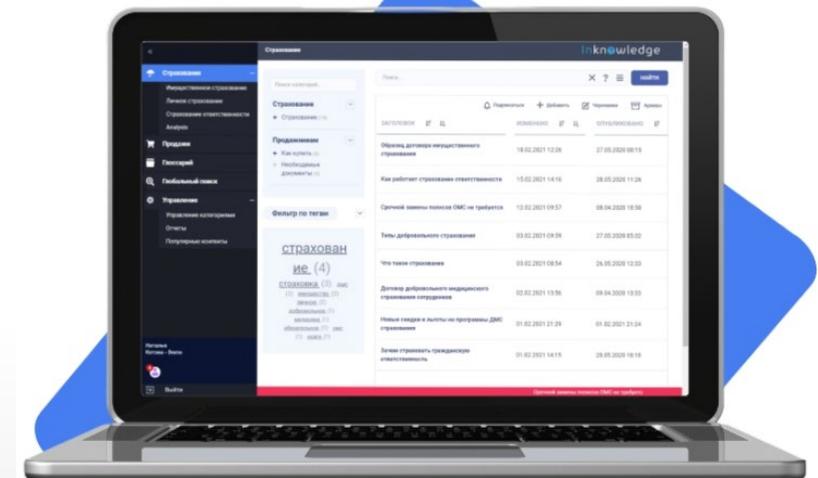
**Гибкая интеграция** с телефонией, роботами, CRM, ERP, Help-desk и другими приложениями

**Расширенный модуль отчетов**  
Готовый набор отчетов и возможность создавать новые с использованием BI инструментов

**Оmnikanальность знаний**  
Материалы базы знаний могут транслироваться с учетом особенностей канала взаимодействия

**Мультисайтовость**  
Выделенные рабочие пространства с индивидуальными настройками под выделенные задачи

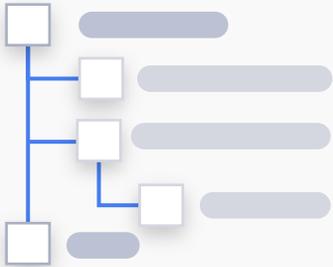
**Мультиязычность**  
Интерфейс, статьи и другие материалы в базе знаний могут иметь несколько представлений на разных языках



# Примеры использования Базы Знаний в различных отделах компании



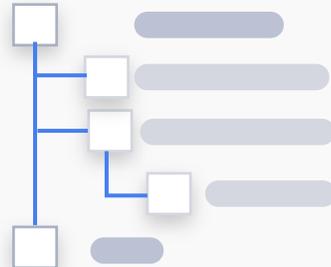
## Contact Center



- Контекстная подача знаний
- Работа с обращениями
- Скрипты
- Единая база знаний для роботов, операторов и для Self-service



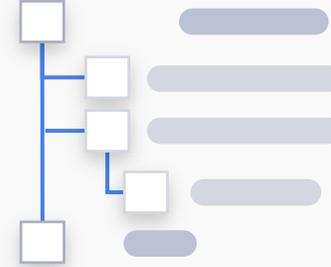
## Project teams



- Управление проектной документацией
- Контроль исполнения
- Совместная работа
- Справочные материалы и аналитика
- Ведение словаря специальных терминов



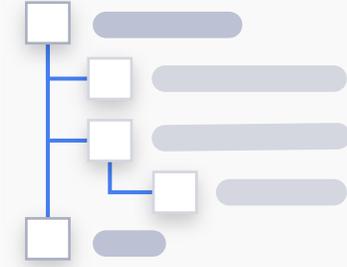
## HR



- Onboarding
- Обучение и развитие
- Новости для персонала
- Справочная информация для сотрудников



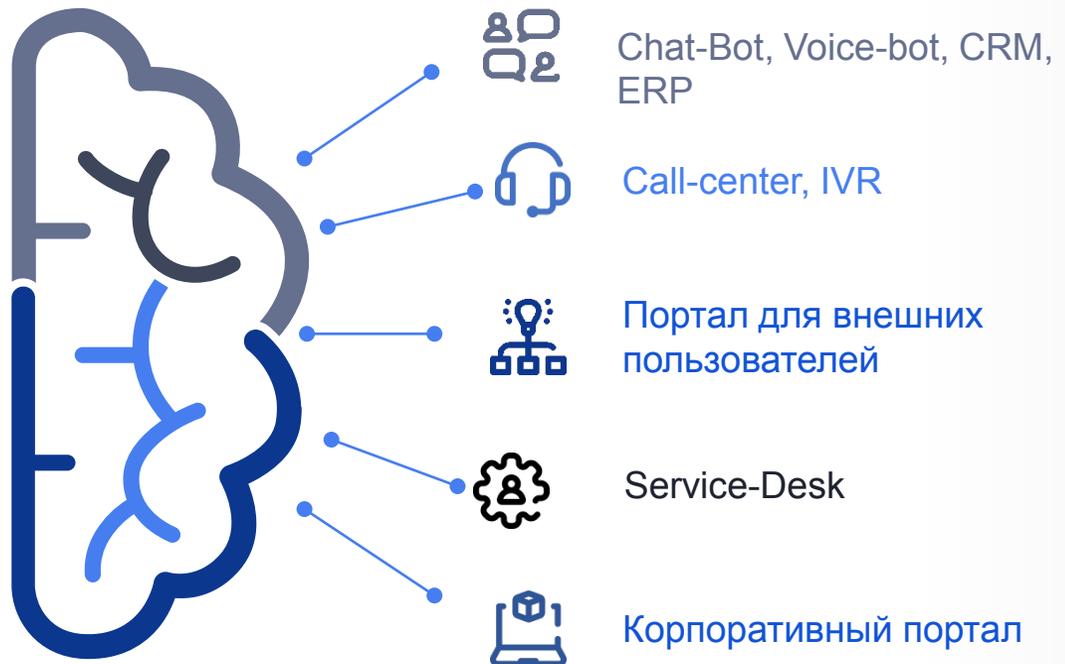
## Service-desk



- Описания и инструкции
- FAQ и скрипты
- Важные новости
- Справочные материалы и аналитика

Широкие возможности по интеграции с корпоративными системами и приложениями

## InKnowledge



# Пример интеграции Базы Знаний в АРМ оператора



The screenshot displays a call center operator's interface with several key components:

- MONИТИНГ ПОКАЗАТЕЛЕЙ (Monitoring Indicators):** Located at the top left, it shows status bars for 'ОБРАБОТАНО' (37), 'В РАБОТЕ' (2), and 'ОЧЕРЕДЬ НА ГРУППУ' (20).
- ТЕЛЕФОНИЯ (Telephony):** Located at the top right, it includes the operator's name 'Валерия Рохлина', a 'Готов' (Ready) button, and options for 'Перерыв' (Break) and 'Выйти' (Log out).
- АССИСТЕНТ (Assistant):** A 'Виртуальный помощник' (Virtual assistant) section on the left provides a message: '1 мин. назад Клиенту отправлен СМС с предложением пролонгации Договора КАСКО 19.43'.
- ИНФОРМАЦИЯ О КОНТАКТЕ (Contact Information):** A central section displaying customer details: 'Контакт идентифицирован по телефону', 'ФИО: Степанов Сергей Дмитриевич', 'Дата рождения: 02.03.1976', 'Регион: Москва', 'Телефон: +7-913-930-22-23', 'Email: stepanov@gmail.com', and 'Продукты: Страхование жизни, КАСКО'.
- ТЕМА ОБРАЩЕНИЯ (Topic of the request):** A section with a dropdown menu currently set to 'База знаний' (Knowledge base). Other options include 'Открытые кейсы', 'Информация о клиенте', 'Открыть кейс', and 'Индивидуальное предложение'.
- КАРТОНКА ОБРАЩЕНИЯ (Request Card):** A right-hand panel showing a history of requests. The first entry is 'Тема #1: Процессы клиента' (Business process: Contract extension) with a result of 'Клиент взял паузу обдумать до 01.01.2019'. The second entry is 'Тема #2: База знаний' (Question: Regulation of claims, office service, Moscow region) with the source 'Список офисов обслуживания'.
- СКРИПТЫ РАЗГОВОРА (Conversation Scripts):** A 'Приветствие' (Greeting) section on the left with a pre-filled message: 'Здравствуйте, спасибо за обращение в Контактный центр компании L2U. Чем я могу вам помочь?' and buttons for 'Узнать статус', 'Выписка или информация по аккаунту', and 'Справочная информация'.
- ДААННЫЕ ИЗ CRM (CRM Data):** A label pointing to the contact information section.
- ДААННЫЕ ИЗ SERVICE-DESK (Service-Desk Data):** A label pointing to the 'База знаний' dropdown menu.



## Быстрый старт

Интегрируем систему в текущую инфраструктуру заказчика за 3 недели



Развертывание  
**on-premise или в облаке**



**Российская разработка**, входит в единый реестр отечественного ПО (свидетельство №2021617316)



**Быстрая миграция данных** из систем Confluence, Notion, SharePoint

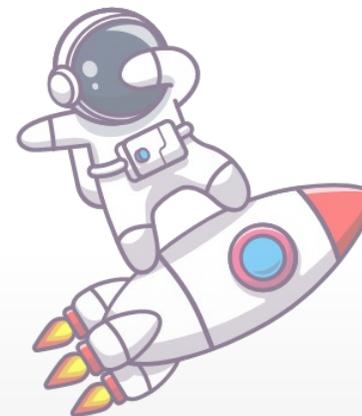


Возможна **интеграция** с:

- порталами, сайтами и CRM системами;
- телефонией;
- чат-ботами, голосовыми помощниками;
- мессенджерами, чат-агрегаторами и т.п.



Быстрый возврат инвестиций.  
**Окупаемость от 2 месяцев**





Для компаний, которые переходят с **зарубежных систем** разработаны:

- Сервис для быстрой автоматической миграции контента
- Преднастроенные шаблоны сайтов и страниц, привычная структура систематизации и распределения данных

**До конца года стоимость подписки – 50% от той, что вы платите сейчас**





## **Закажите демо на сайте**

Покажем возможности системы и  
расскажем, как наши решения помогают бизнесу

<https://l2u.ru>

## **Дополнительные материалы**

## Пример расчета ROI (КЦ 100 операторов)

Обращения в Контакт-центр AS IS			Обращения в Контакт-центр TO BE	
Сокращение времени обработки 1 обращения на:				<b>20%</b>
Количество обращений обслуживаемых 1 оператором (в час)	12	шт	15	шт.
Среднее время обработки 1 обращения оператором	180	сек.	144	сек.
Чистое время на обработку обращений для 1 оператора (в час)	36	мин.	36	мин.
Объем обращений поступающий в Контакт-центр (в месяц)	161 280			
из них источник информации для обслуживания обращения – БЗ	80%		80%	
1 оператор обрабатывает обращений (в месяц)	2016		2520	
Количество обращений (в месяц по БЗ)	1612		2016	
<b>Количество операторов</b>	<b>100</b>		<b>80</b>	
Затраты на операторов (руб./в месяц)	3 500 000		2 800 000	
Затраты на операторов (руб./в год)	42 000 000		33 600 000	
<b>Экономия на операторах (в год)</b>	<b>8 400 000</b>			
Стоимость владения базой знаний (рублей/в первый год)	1 931 080			
Окупаемость проекта внедрения Базы знаний	3 мес.*			

\* - ожидается существенно большая экономия, т.к. в расчете учитывается только з/п оператора, но не учитываются затраты на налоги и соцвыплаты, расходы на инфраструктуру и т.п. издержки