



# GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

DISEÑO | CONSTRUCCIÓN | DIAGNÓSTICO | MEJORA

## DATASHEET DE SERVICIO

En organizaciones grandes y distribuidas, garantizar que las personas que transmiten la información a los clientes lo hagan de una manera exacta y coordinada es un reto. Los agentes de un contact center, una fuerza de ventas, las personas que atienden en un mostrador, los instaladores o personas que efectúan una entrega domiciliaria. Todos ellos tienen necesidad, de un modo u otro, de disponer de información clara y precisa, tanto de sus procedimientos y protocolos de actuación como de información relevante que deben transmitir al cliente.

**on** | SOLUCIONES  
*Expertos en operaciones*

*Desde 2008 ofreciendo operaciones con clientes, soluciones y planes de mejora en estrategia, organización, procesos, modelos de relación con proveedores, planificación, dimensionamiento, cuadros de mando, gestión del conocimiento, procesos de licitación, implantación de soluciones y mucho más.*

[www.onsoluciones.eu](http://www.onsoluciones.eu)



649 07 70 08



[info@onsoluciones.eu](mailto:info@onsoluciones.eu)



91 278 14 84/93 293 34 20



on-soluciones



@onsoluciones



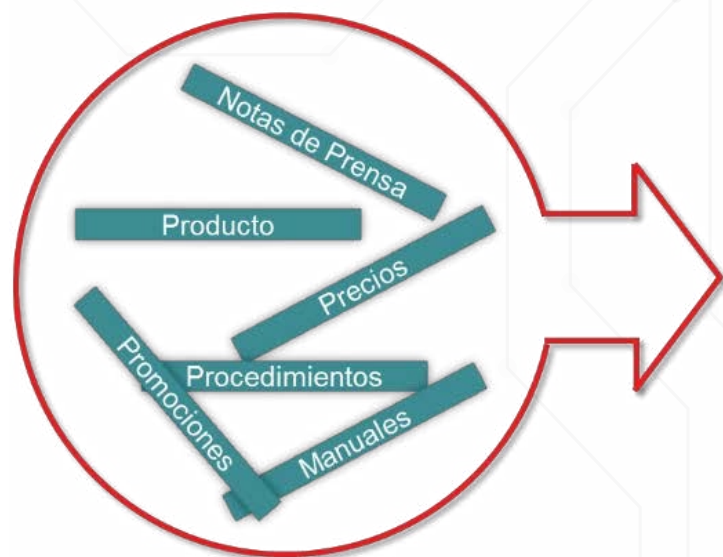
## El reto de la información

La experiencia del cliente es la suma de muchos pequeños momentos en los que se establece la relación con el cliente. Uno de los factores clave está en la exactitud y precisión con la que se gestiona la información. Cómo ésta se traduce en pautas y en piezas de contenido que no deben contradecirse entre sí.

En ON Soluciones somos conscientes de este reto y hemos desarrollado metodología propia para implantar soluciones de Gestión del Conocimiento en entornos de operaciones que nos permiten realizar desde el diseño hasta la implantación, tanto en plataformas propias como usando las del cliente.

## METODOLOGÍA PROPIA

### Contenido no estructurado



### Contenido estructurado



## Estructuración de contenidos

Basamos nuestra metodología en la organización de contenidos alrededor de 2 ejes: protocolos de gestión alineados en el modelo de procesos y estructuración de los elementos de negocio sobre los que se puede requerir información. Todo ello, cumpliendo criterios de alta usabilidad y eficacia, proporcionando los mecanismos para llegar a la información precisa con el mínimo esfuerzo y de la manera más intuitiva.

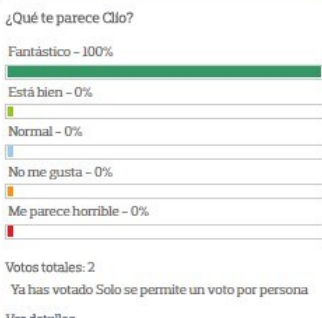


**GESTOR DE  
 CONTENIDOS Y  
 CONOCIMIENTO**



- Políticas
- Formación - Calidad
- Manuales
- Material de Soporte
- Enlaces de Interés

**ENCUESTAS**



Está aquí: Home > Foro - News > Categorías

Categorías Mensajes Recientes Nuevo Tema Sin Respuesta Buscar

Bienvenido, **jmlleon**  
 Última conexión: 1 minuto antes  
 Salir

Foro - News > Categorías

Marcar todos los temas como leídos

**Foro Principal**  
 Este es el foro principal de la categoría. Es creada el nivel de una categoría que sirve como un contenedor para cada tema o foros. También se le conoce como una categoría de nivel configuración.

<b>Bienvenido</b> Alentamos a los nuevos miembros a enviar una breve introducción de sí mismos en esta categoría del foro. Para así llegar a conocerse y compartir los intereses que posean en común.	1 Temas	0 Respuestas
<b>Sugerencias</b> Tienes algún comentario o aporte para compartir? No sea tímido y envíenos una nota. Queremos saber de ti y tratar de hacer de nuestro sitio el mejor y más fácil de usar para nuestros miembros e invitados en general.	0 Temas	0 Respuestas
<b>Promociones</b> (37 NUEVO) Espacio reservado para las promociones que se vayan lanzando e información sobre ellas.	40 Temas	15 Respuestas
<b>Cuaderno de Novedades</b> (2 NUEVO) Si necesitas compartir con el resto del equipo una nota o comentario sobre cualquier tema del servicio, éste el lugar!	7 Temas	7 Respuestas

## CONTENIDOS Y PROCESOS DE NEGOCIO ALINEADOS

### Gestión de la organización

Los contenidos no tienen valor si no existe una organización y mecanismos de actualización de los mismos. Por ello, no limitamos nuestra colaboración a la implantación de una solución, sino que acompañamos al cliente en el diseño de la organización y protocolos de generación, edición, aprobación y publicación.

### Generadores de conocimiento

Las soluciones de gestión del conocimiento no sólo compilan y publican los contenidos internos para ser presentados al cliente. También sirven de vehículo para transmitir la voz del cliente hacia la organización de manera estructurada. Permiten recoger comentarios y sugerencias sobre contenidos, publicación de foros y entornos colaborativos.