



Il valore dei dati e dei contenuti

Transcom

BI & CX

La partnership tra BPO e Cliente per un ecosistema di Business Intelligence che porta valore alla CX

Data Maturity Levels



Data Maturity enabling factors



Knowledge & Content Management

Il contributo del BPO sui processi di Knowledge & Content Management

Knowledge capture



Acquisizione il know-how interno

Assessment dell'attuale customer experience e del know-how operative, condivisione best practice tra BPO e Cliente



Creazione dei contenuti necessari alla knowledge management

Creazione dei materiali da utilizzare per la formazione, la gestione dei processi e utilizzo operativo



Stabilire un'organizzazione di transizione per gestire i processi di knowledge management

Stabilire una task force per definire come gestire e condividere la knowledge nell'organizzazione del BPO e del Cliente

Knowledge deployment



Personalizzazione dei contenuti e impiego in base al giusto scopo

Adottare i materiali a seconda degli scopi trattati, come formazione, sviluppo delle risorse, gestione quotidiana e straordinaria, ecc.



Diffusione della conoscenza attraverso canali pertinenti

Uso di canali innovative per condividere e diffondere la knowledge (University, gamification, ecc.)



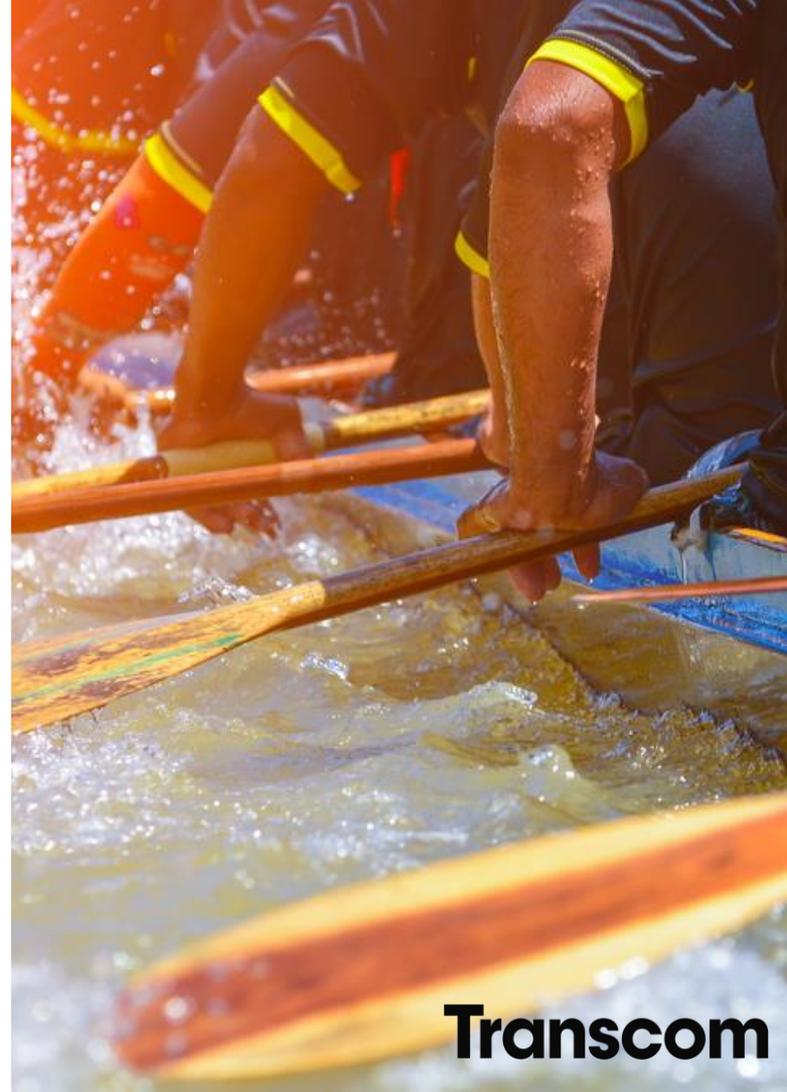
Valutare e aggiustare costantemente materiali e metodi di raccolta dei contenuti

Modello agile che permette l'adozione continua di materiali per la raccolta dei feedback, nuove iniziative, ecc.



Come la Partnership tra BPO e Azienda porta valore

Insieme, essere abbastanza grandi da capire e fornire ai Clienti ciò di cui hanno bisogno, ma abbastanza piccoli da avere cura di ogni singolo Cliente e trattarlo come se fosse il più importante di tutti.



Transcom

Transcom