

Knowee pomáhá 7000 zaměstnanců Komerční banky k efektivnější a samostatnější práci

Komerční banka (KB) měla ve svém prostředí nasazené technologie Microsoft 365 a hledala způsob, jak podpořit jejich adopci a pomoci zaměstnancům naučit se jednotlivé aplikace M365 prakticky ovládat a efektivně je využívat při své práci. Tým Digital Workplace s podporou týmu HR za oblast vzdělávání začali hledat řešení, které by zaměstnancům pomohlo samostatně najít odpovědi na otázky, které vyvstanou v momentě, kdy narazí na nějaký problém či otázku při práci s M365. Těchto výzev se ujala společnost Mainstream Technologies, která do prostředí Komerční banky nasadila aplikaci Knowee společně s chatbotem.

**71**

vytvořených kurzů na míru Komerční bance

7000

zaměstnanců KB má v Teams nasazené Knowee

500

scénářů podchycených chatbotem v Knowee



Díky Knowee může KB řízeně, efektivně a přehledně vzdělávat své zaměstnance

Knowee je aplikace integrovaná do Microsoft Teams, která umožňuje koncentrovat důležité informace, návody a vzdělávací kurzy k aplikacím M365 na jedno místo. Možnost hledat řešení aktuálních otázek či problémů s aplikacemi mají tak zaměstnanci dostupnou okamžitě v Teamsech bez nutnosti přecházet do jiné aplikace. Knowee se využívá jak při onboardingu nových zaměstnanců, tak i pro vzdělávání těch stávajících. Průvodcem Knowee je chatbot, který uživatelům odpovídá na jejich dotazy a přesměrovává je na vytvořené kurzy.



„Jako součást Microsoft Teams je Knowee samozřejmě přizpůsobeno na použití i na mobilních zařízeních a lidé ho tak mohou využít opravdu kdykoliv,“ popisuje Jiří Jura, člen týmu Digital Workplace v KB. „Druhým podstatným důvodem, proč jsme nakonec zvolili Knowee, je možnost připravovat si vlastní kurzy na míru. Návíc Knowee je opravdu jednoduchá a intuitivní aplikace, takže není třeba uživatele školit na její samotné ovládání.“

Tomáš Krajčák | Customer Journey Specialist
Digital Workplace

„Primárním důvodem, proč jsme vybrali aplikaci Knowee od Mainstreamu, je to, že je součástí Microsoft Teams. Je to v souladu se strategií managementu Komerční banky maximalizovat využití Teams jako primárního kolaborativního nástroje, aby zaměstnanci při práci co nejméně tržili pozornost mezi různými aplikacemi a místy. Zaměstnanci tak vyřeší většinu svých problémů s aplikacemi M365 přímo v Teamsech“

Pavel Čermák | Product Owner Digital Workplace

Vzdělávání na míru Komerční bance

Spolupráce odstartovala na jaře 2021, kdy byla v Komerční bance spuštěna pilotní verze Knowee, kterou testovalo 90 lidí. Během 12 měsíců byly analyzovány vzdělávací potřeby zaměstnanců týkající se aplikací M365 a samotný obsah aplikace. KB kladla důraz na to, aby kurzy byly přizpůsobené přesně na míru potřebám a pracovním scénářům zaměstnanců KB, proto aktivně využili funkce Knowee, která umožňuje tvorbu vlastního obsahu a postupně vytvořili celkem 71 kurzů ve 2 verzích formou videa anebo step-by-step návodů.

„Kurzy pomohou uživateli jednoduše a rychle se zorientovat v aplikacích a pokud se potřebuje ponořit do větších detailů, Knowee ho odkáže na náš SharePoint, kde jsou připravené detailní popisy aplikací.“

dodává Jiří Jura

Součástí zakázky bylo i nasazení chatbota, jehož úkolem je odpovídat zaměstnancům na jejich dotazy a odkazovat je na kurzy a další místa, kde najdou odpovědi na jejich otázky. Chatbot je schopen aktuálně podchytit přes 500 scénářů a další jsou v přípravě. S vývojem chatbota má KB velké plány, postupně by měl pomáhat zaměstnancům v dalších oblastech. Cílem je pomoci zaměstnancům vyřešit co nejvíce požadavků a situací, se kterými se při práci s aplikacemi M365 setkávají.

„Chatbot je obrovskou přidanou hodnotou Knowee. Zaměstnanci, když si s něčím neví rady, nemusí kontaktovat žádnou podporu, jsou nezávislí a schopní si pomoci sami a s pomocí chatbota si řešení rychle a samostatně vyhledat.“

vysvětluje Tomáš Krajňák

V březnu 2022 bylo Knowee i s chatbotem spuštěno na 7000 zaměstnanců KB.

Knowee v Komerční bance usnadňuje zaměstnancům práci s technologiemi Microsoft 365, pomáhá jim při řešení problémů a učí je, jak využívat co nejlépe všechny jejich možnosti.



Zajímá vás moderní vzdělávání zaměstnanců?

[Domluvit si schůzku](#)

Vyzkoušejte si Knowee na 3 týdny zdarma

[Chci vyzkoušet Knowee](#)