

sky

# Knowledge Transformation



CANDIDATURA SKY ITALIA PREMI CMMC 2024  
CATEGORIA KNOWLEDGE MANAGEMENT

*Knowledge is power. Information is the key - Francis Bacon*

# LA COMPLESSITA' DELLA KNOWLEDGE BASE

## Una Gamma Diversificata di Prodotti e Servizi



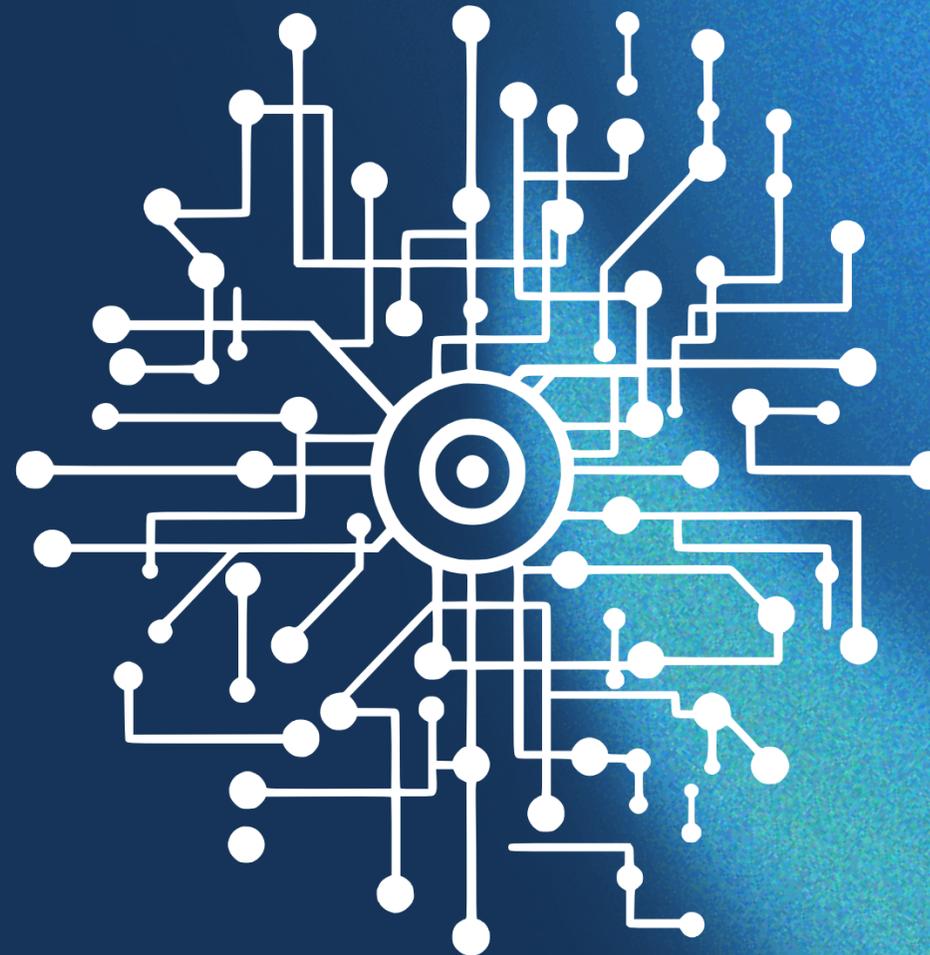
**TV E INTRATTENIMENTO**  
dal 31 luglio 2003 forniamo la migliore offerta di intrattenimento in Italia attraverso diverse tecnologie, come Sky Q e Sky Glass..



**CONNETTIVITA'**  
Il 16 luglio 2020 nasce Sky Wifi e il 29 febbraio 2024 lanciamo Sky Mobile



**STREAMING & ON DEMAND**  
Sky Go e NOW TV offrono l'accesso ai contenuti Sky ovunque, su qualsiasi dispositivo



## Sfide Operative nella Gestione della Conoscenza



**STRATIFICAZIONE DELLE INFORMAZIONI**  
Avevamo una Knowledge Base ricca di informazioni dato l'evolversi costante dei servizi e delle tecnologie di Sky, con 2 tool di Knowledge: 1 per i contenuti TV e 1 per i contenuti Wifi



**AGGIORNAMENTI COSTANTI**  
Evoluzione continua dei processi, integrando input da diverse direzioni aziendali per migliorare la soddisfazione dei clienti



**SUPPORTO MULTI-CANALE**  
Diversi canali di contatto e assistenza (telefonico, messaging, back office)

# ARCHITETTURA E SISTEMI PRECEDENTI

Il Customer Solution Hub di Sky aveva a disposizione una combinazione di sistemi per gestire varie esigenze di conoscenza:

- Piattaforma per la componente TV: Usato per gestire le informazioni relative ai servizi TV. Limitato nella capacità di integrare informazioni provenienti da altri servizi. Comprende **42793 documenti**
- Piattaforma per la componente Wi-Fi: Usato per gestire le informazioni relative ai servizi Wi-Fi. Isolato e non integrato con altri sistemi, causando silos informativi. Comprende **586 documenti**

## Problemi Riscontrati

### Frammentazione del Sistema

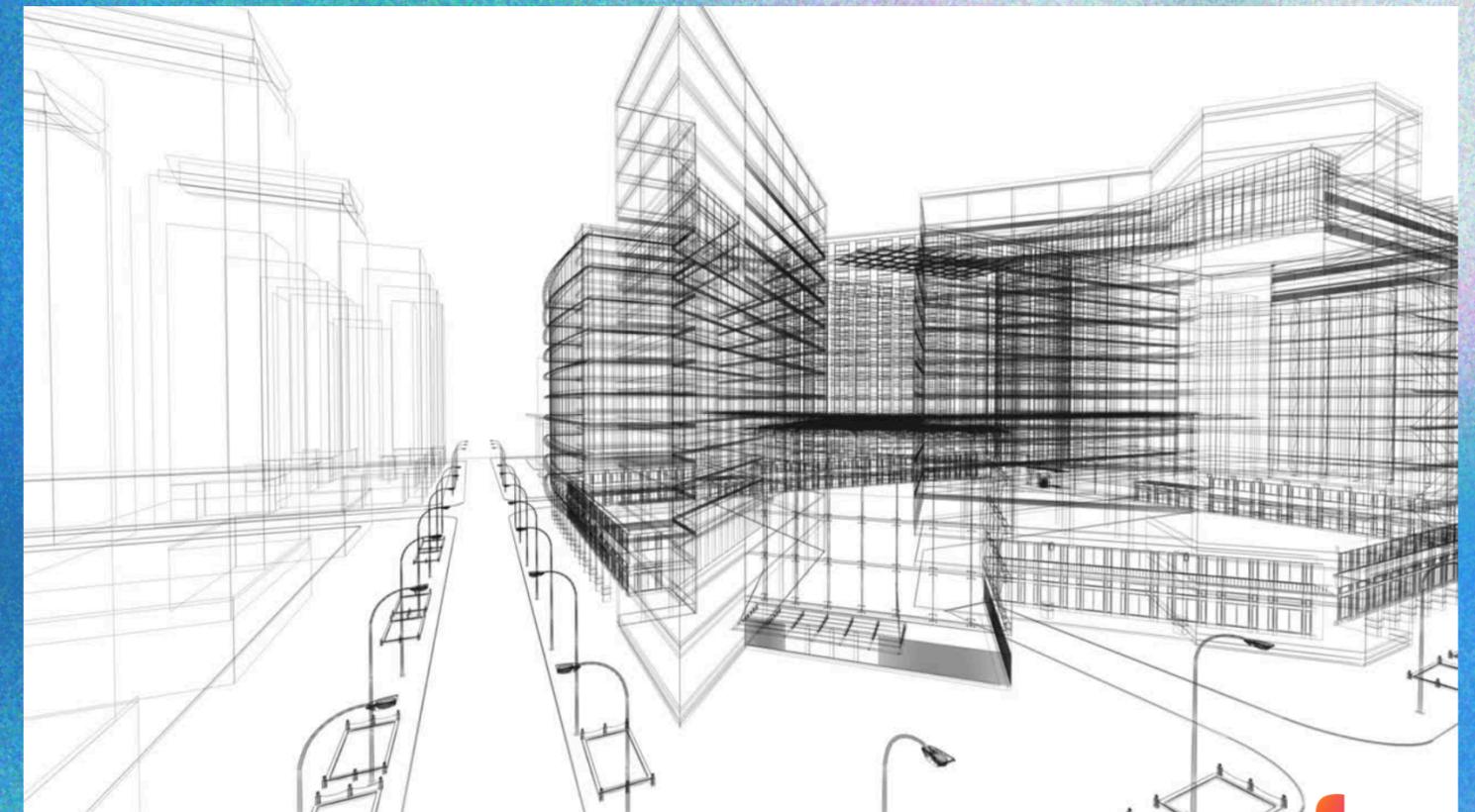
- La mancanza di integrazione i 2 sistemi di Knowledge ha portato a una gestione disorganizzata delle conoscenze.
- Gli operatori dovevano passare da un sistema all'altro per trovare le informazioni necessarie.

### Inefficienza

- La difficoltà nel reperire le informazioni ha aumentato i tempi di risoluzione delle richieste.
- Gli operatori non avevano una visione completa e unificata delle informazioni necessarie per rispondere alle richieste dei clienti.

### Necessità di cambiamento

Era evidente che fosse necessaria una soluzione di gestione delle conoscenze più integrata e centralizzata per migliorare l'accesso alle informazioni e l'efficienza operativa



# EVOLUZIONE DELLA KNOWLEDGE BASE CON LIGHTHOUSE

Inizio della collaborazione: il Customer Solution Hub di Sky Italia ha avviato la sua partnership con KMS Lighthouse a marzo 2023.

Questa collaborazione è stata motivata dalla necessità di affrontare importanti sfide nella gestione delle conoscenze e di implementare una soluzione centralizzata ed efficiente.

## HOMEPAGE DINAMICA E MESSAGGI PUSH

Lighthouse offre una homepage dinamica con la possibilità di inviare messaggi push sugli aggiornamenti, facilitando la comunicazione tempestiva delle novità e delle modifiche ai processi

## DESIGN INTUITIVO

Il design intuitivo del tool include widget drag-and-drop che permettono agli amministratori di mantenere e condividere aggiornamenti senza bisogno di competenze di codifica, rendendo la gestione delle informazioni più semplice e immediata.

## INTEGRAZIONE CON I SISTEMI DI GESTIONE CLIENTE

Lighthouse si integra nativamente con i sistemi di gestione del cliente, sfruttando gli stessi contenuti su un'unica schermata e fornendo suggerimenti proattivi basati sul contesto di un caso.

## NUOVO MOTORE DI RICERCA

Il nostro motore di ricerca avanzato è uno degli elementi chiave che assicura la trovabilità e l'accessibilità delle informazioni nella nostra Knowledge Base



# RISTRUTTURAZIONE DELLA KNOWLEDGE BASE

## ANALISI E REVIEW DEI CONTENUTI

Tutte le informazioni presenti nei vecchi Knowledge System sono stati esaminati per generare una soluzione ottimale con meno documenti e più efficienza

## RISCRITTURA

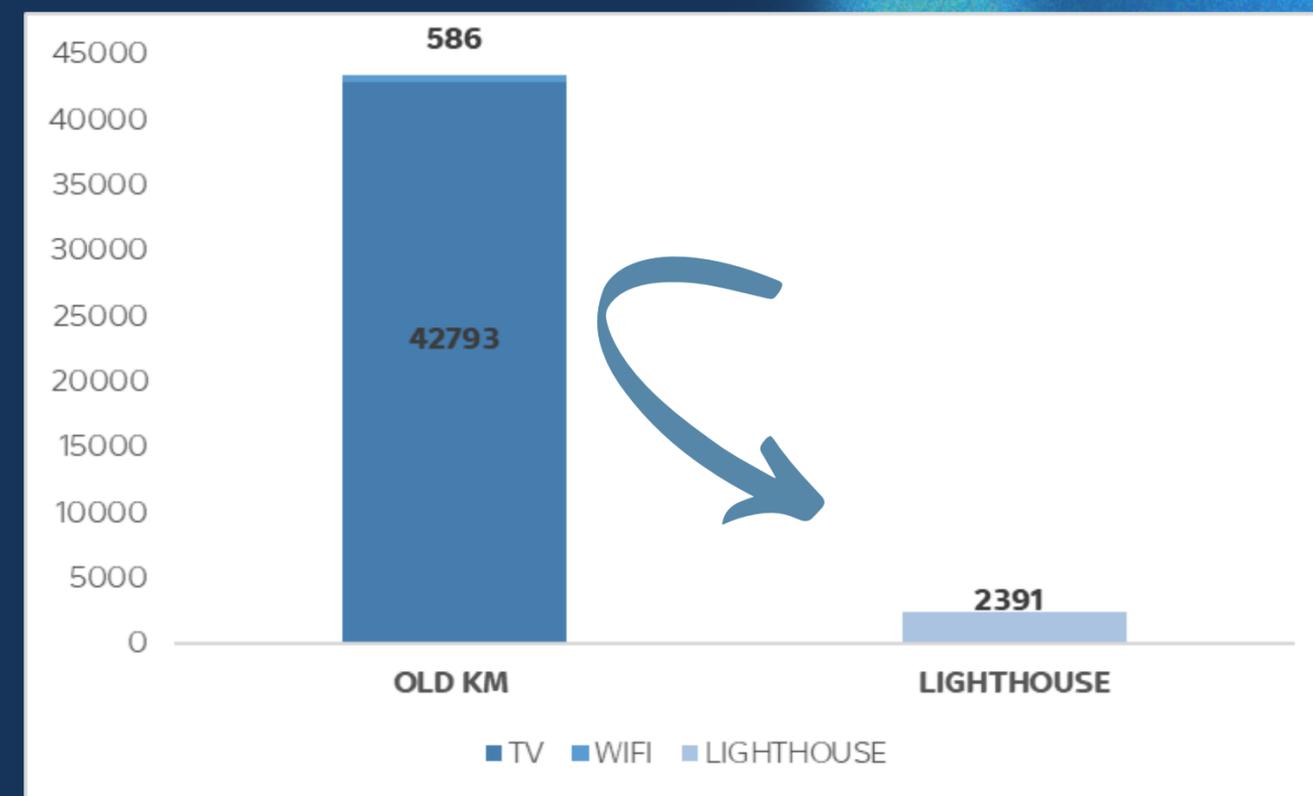
Review dei contenuti per rendere la KB non solo più chiara e accessibile agli utenti, ma anche per facilitare l'integrazione con strumenti di Intelligenza Artificiale (AI). Questo permetterà di migliorare ulteriormente l'efficacia della ricerca e la qualità delle risposte fornite ai nostri clienti.

## STRUTTURA

Abbiamo adottato metodologie di best practice per strutturare i contenuti della Knowledge Base in modo coerente, utilizzando testo, immagini, video e file allegati, migliorando la fruibilità delle informazioni.

## DYNAMIC DECISION TREES & GUIDE PASSO-PASSO CON IMMAGINI

I Troubleshooting forniscono agli utenti script dinamici passo-passo per la risoluzione dei problemi e indicazioni per gestire le interazioni in modo efficace e coerente. Le guide passo-passo con immagini aiutano gli utenti a gestire le interazioni, fornendo un supporto visivo per descrivere i flussi self-service ai clienti o aggiornare informazioni in strumenti di terze parti.



# ORGANIZZAZIONE DEL TEAM

Abbiamo riorganizzato il team passando da una ownership a silos suddivisa in base al prodotto del cliente a una incentrata sul Cliente. Le persone del Team infatti si interfacciano in base al ciclo di vita del cliente, e la gestione ha impatto su tutte le nostre aree (WIFI, TV e GLASS) e su tutti i canali (IN/OUT/MESSAGING/BO...).

Inoltre, ogni persona si concentra su argomenti specifici, ma coordina un'area cross in cui sono poi coinvolti tutti i membri del team.



## KM OFFICER

Sviluppa e ed esplora l'applicazione dell'AI per la gestione della conoscenza e dell'implementazione di tecnologie innovative per l'efficienza e l'anticipazione delle esigenze del Knowledge Hub



## INTERACTION SPECIALIST

Gestisce l'interazione operativa con le linee aziendali, integra i feedback operativi nei processi di Knowledge Management e supporta la distribuzione dei contenuti e la comunicazione efficace.



## DATA & PERFORMANCE ANALYST

Analizza i dati e le performance per migliorare continuamente la Knowledge Base, identifica i pattern di conoscenza per ottimizzare i processi e supervisionano le aree tecniche e reclami



## MULTIMEDIA CONTENT

Si occupa dello sviluppo di contenuti multimediali per migliorare l'accessibilità e il coinvolgimento, utilizzando tecniche di produzione integrata per distribuire contenuti in vari formati



## DESIGNER E PROJECT MANAGER

Progetta e gestisce iniziative per migliorare la Knowledge Base e verifica la coerenza delle informazioni su tutti i touchpoint.



## KH REPOSITIONING SPECIALIST

Implementa feedback e dati per personalizzare i contenuti, assicurano che la Knowledge Base risponda alle esigenze attuali e future, e si occupa del riposizionamento strategico del Knowledge Hub.

# FORMAZIONE CONTINUA E VISIONE FUTURA

Principali interventi formativi e sfide future



**PROGRAMMI DI SVILUPPO DELLA LEADERSHIP**



**INTEGRAZIONE DI NUOVE TECNOLOGIE**



**FORMAZIONE SU INTELLIGENZA ARTIFICIALE E MACHINE LEARNING**



**FORMAZIONE SULLA COMUNICAZIONE EFFICACE**



**CORSI DI DATA ANALYSIS E BUSINESS INTELLIGENCE**



**WORKSHOP DI INNOVAZIONE E CREATIVITÀ**

Grazie!

