



# Workshop A

Sådan laver du optimal videndeling  
blandt dine kolleger i Service desken

# Videndeling – hvorfor og hvordan?

- Spar dig selv for overarbejde
- Hjælp dine brugere bedre
- KCS (Knowledge Centered Service)



Hvem har prøvet at løse en fejl mere end én gang?



# Rejs dig op, hvis:

- Du har glemt, hvordan du løser en kendt opgave, som du selv har løst tidligere
- Du har startet på bar bund med at løse en opgave, som en anden har løst før?
- Det kunne have været fedt, hvis nogen havde dokumenteret, hvad de havde prøvet/gjort/ændret/pillet ved...

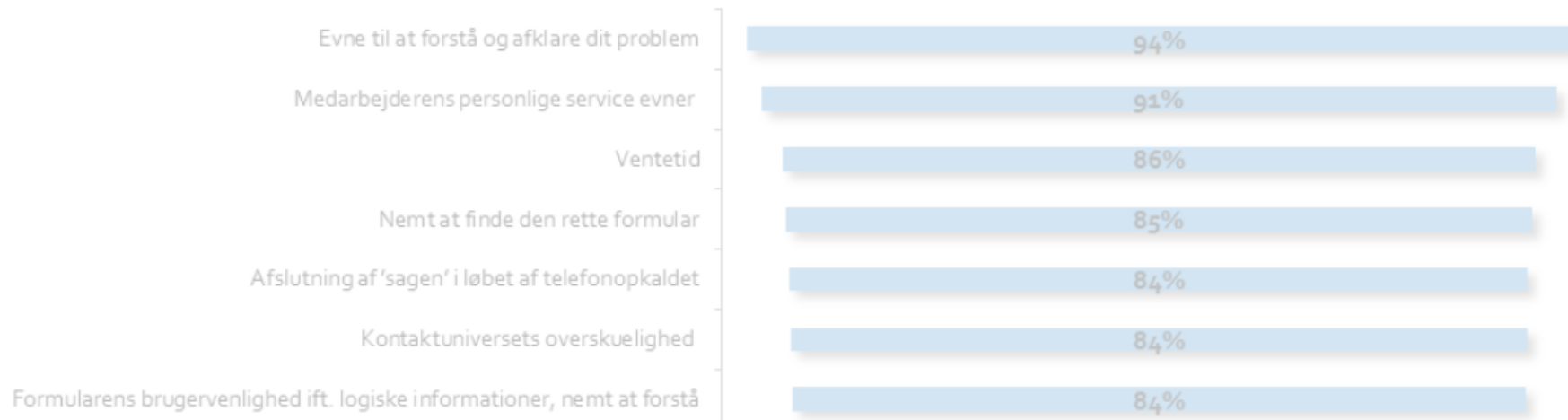




# Hvorfor er vi her?

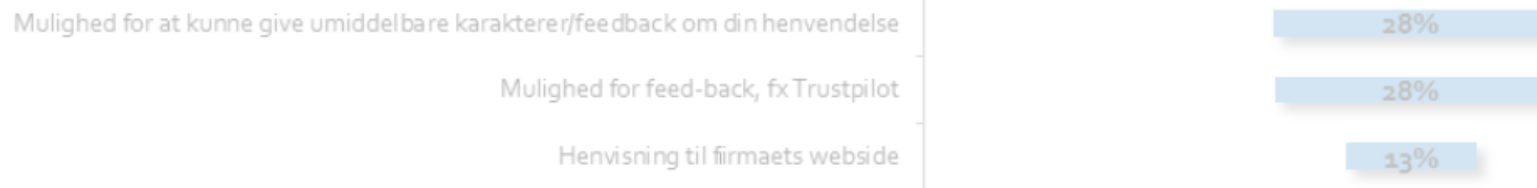


## Hvad lægger brugerne vægt på?



## Evnen til at forstå og afklare dit problem

... hurtigt!





# Individuel øvelse

- Skriv så mange danske dyrenavne på 3 bogstaver, I kan.
- I må ikke sige noget 😊
- Ræk hånden i vejret, når I er færdige. Hold øje med, hvor hurtige I er i forhold til de andre.



# Hvor mange fandt I?

Over 5:

Over 10:

Over 15:

Over 20:



# Parvis øvelse

- Brug 2 minutter på at lave sidemandsoplæring/vidensoverdragelse
- Skriv gerne flere postits
- I må tale sammen to og to, men ikke flere.





# Hvor mange fandt I?

Over 5:

Over 10:

Over 15:

Over 20:



# Skoleløsning

Abe	Elg	Haj	Lus	Ræv
Alk	Emu	Høg	Mis	Sej
And	Frø	Kat	Mus	Sæl
Ara	Føl	Kea	Myg	Tun
Beo	Får	Kid	Møl	Tyr
Boa	Gnu	Lam	Mår	Ulk
Buk	Gøg	Lom	Orm	Ulv
Due	Gås	Los	Ren	Yak
				Ørn

# Hvorfor er vi her?

## Funktionalitet:

Gør det lettere at udføre mit arbejde,  
og skaber et udbytte for mig

## Der virker:

Svartider og tilgængelighed OK?  
Kan jeg rent faktisk udføre mit arbejde?

Værdi

“Det skal  
bare virke!”



Bruger



# Hvorfor kontakter brugerne os?

- **Incidents (fejl, nedbrud)**
- **Service requests (bestillinger, råd, hjælp)**
- ...?

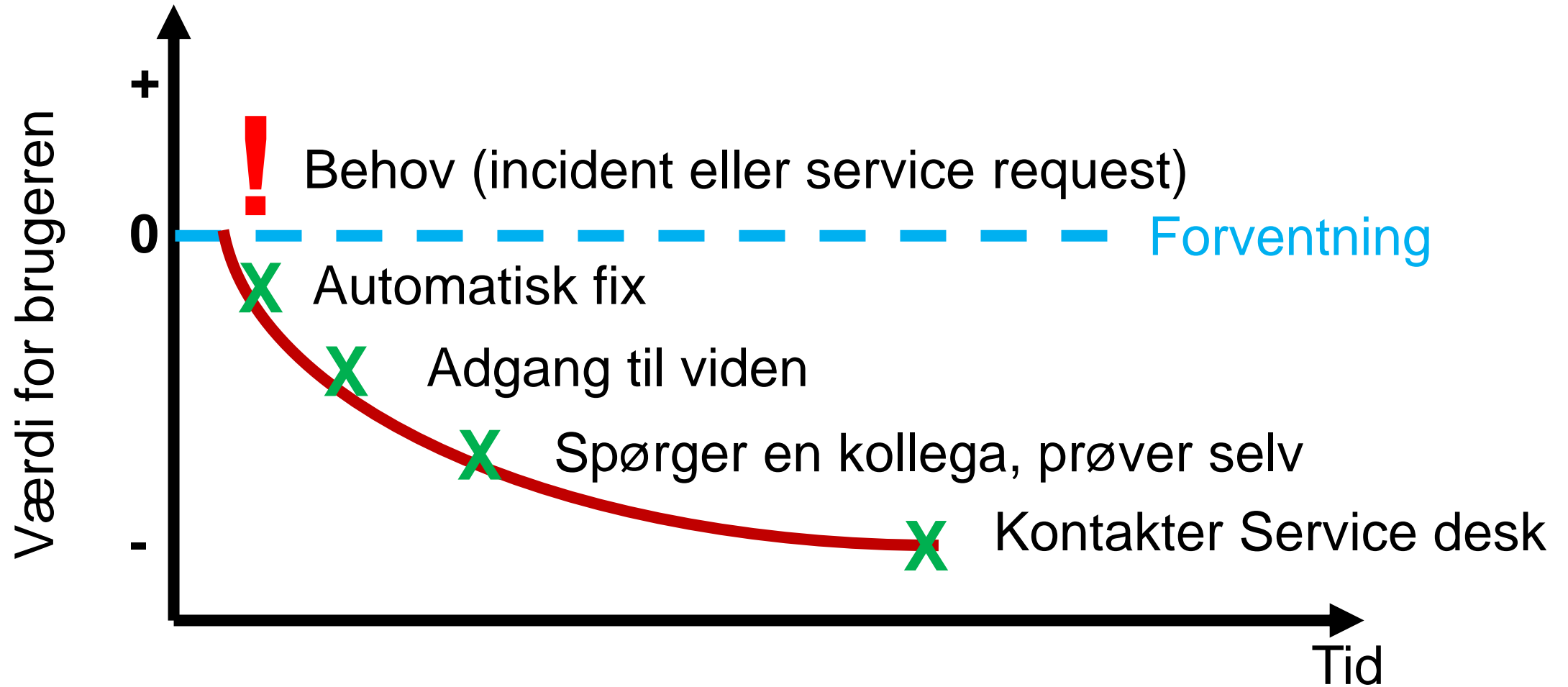


Incident

Service  
request

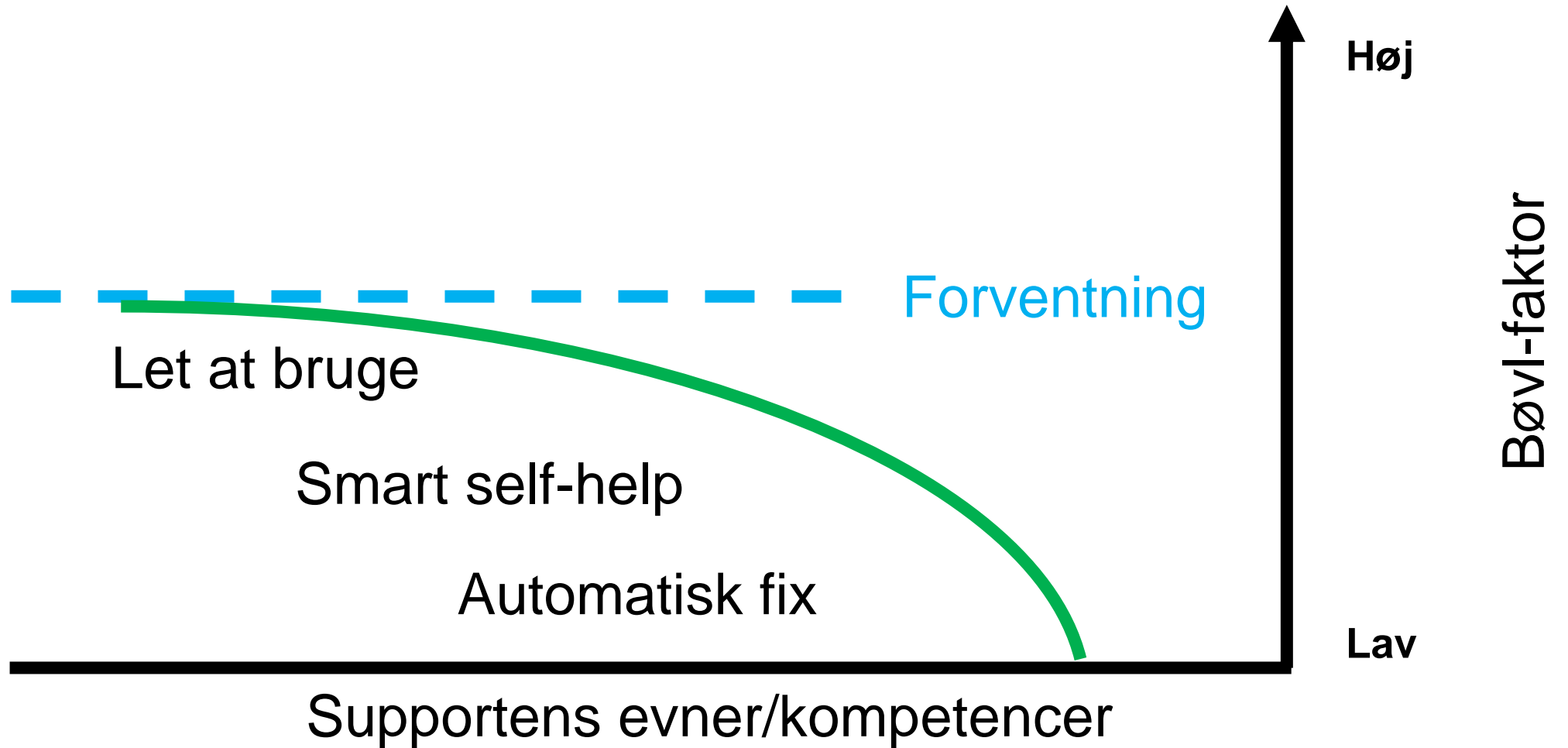


# Værdi nedbrydes over tid (værditab)

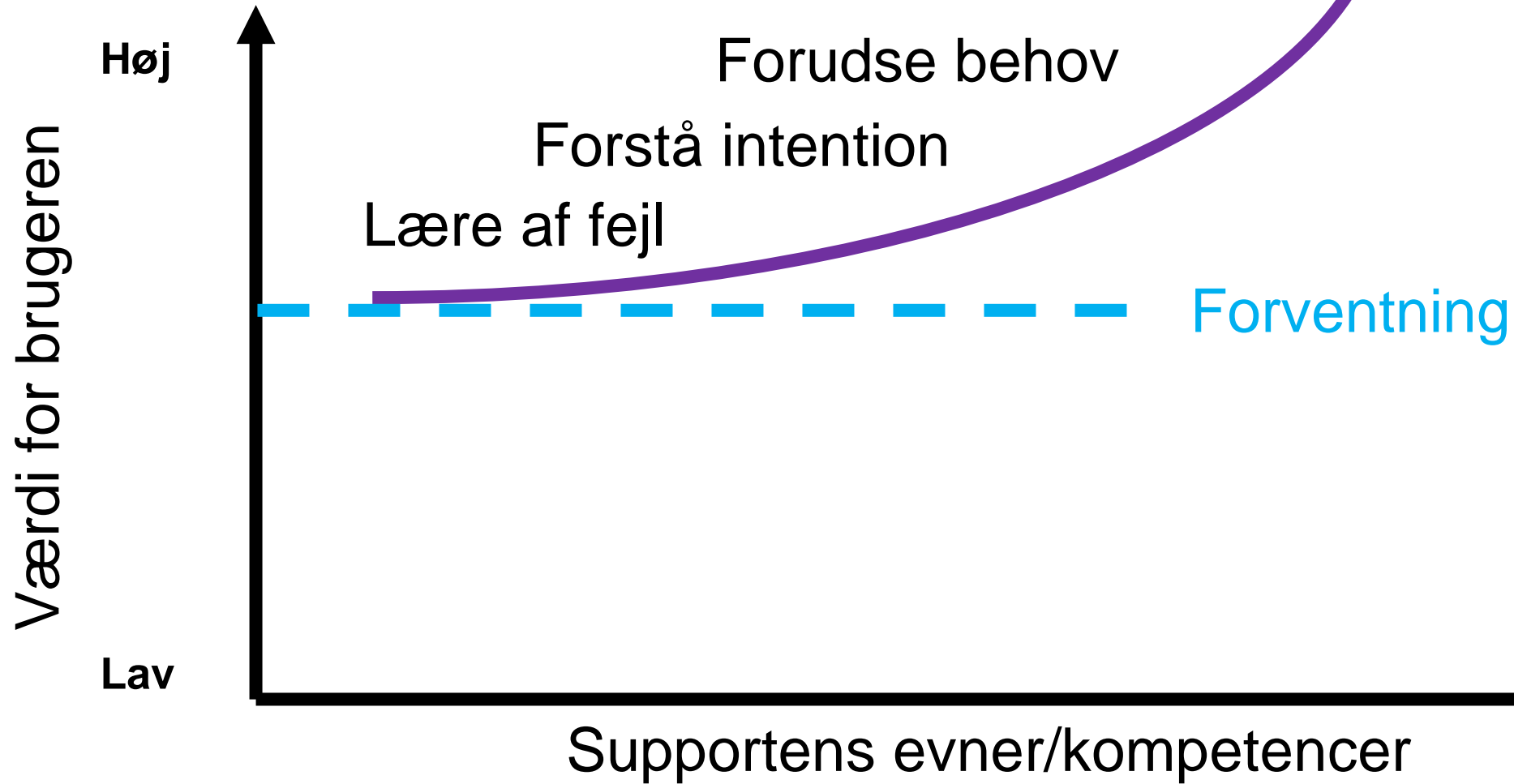




# Besværligt for brugeren at bede om hjælp...

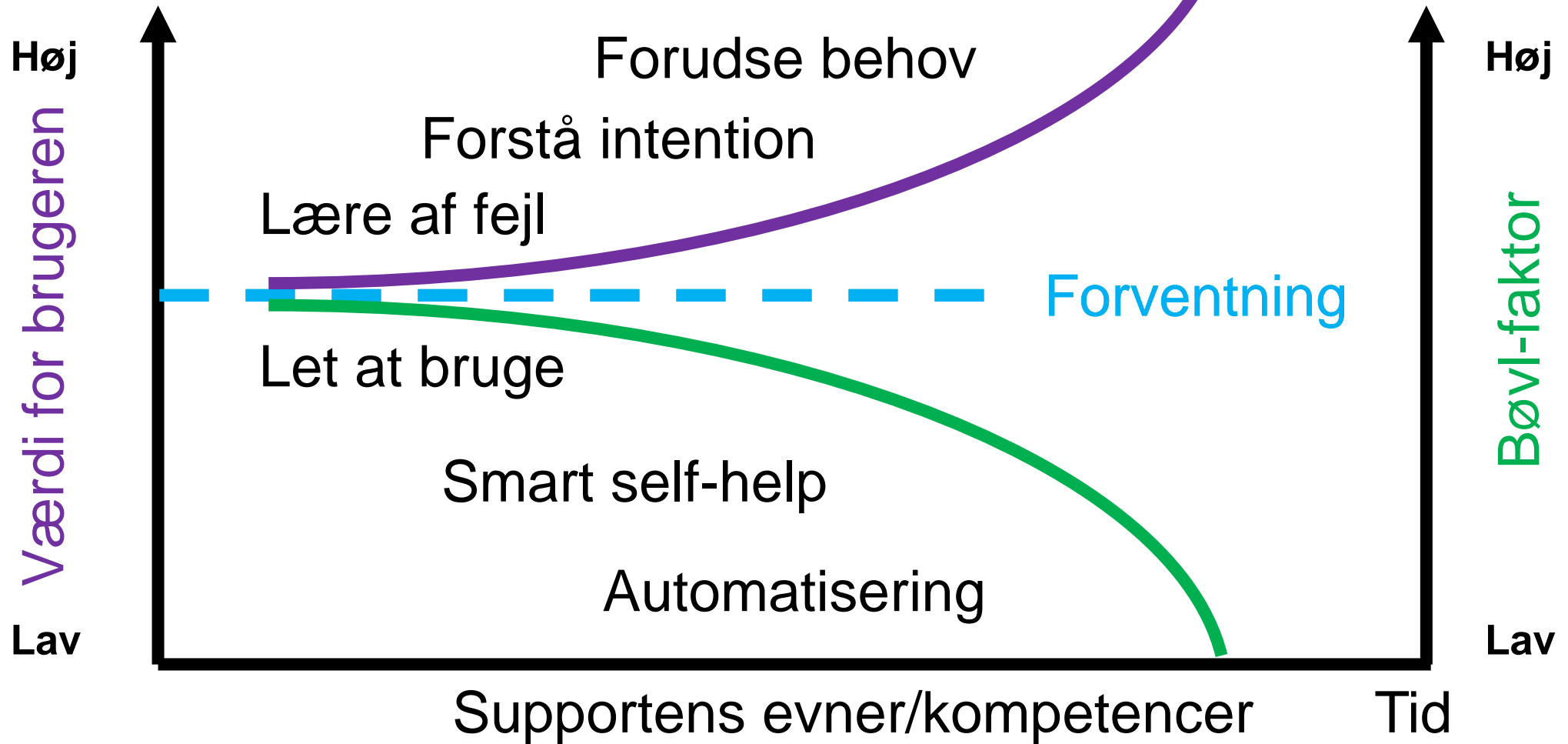


# Værdiskabelse sker, når vi kan...





# Hvorfor ikke gøre begge dele?



# Hurtig sagsløsning og tilfredse brugere er ikke længere nok!

Vi skal også forbedre vores brugeres produktivitet og succes

Det betyder, at vi skal kunne:

- Gøre det lettere for brugeren at få hjælp
- Forudse brugerens behov og løse fejl, før de eskaleres



# Typer af efterspørgsel

## Service desk

- Brugere ønsker at tale med IT service-leverandøren
- Telefon, chat, email, webformular
- Oprette sag
- Support, Service desk, SPOC
- Service desk medarbejder reagerer og håndterer

## Knowledge base

- Brugere har adgang til:
  - Self-service
  - FAQ
  - Vidensdatabaser
  - Hjælp er indbygget i produkter/applikationer

## Google m.m.

- Brugere ønsker dialog med andre brugere
- Spørger, svarer
- Kommenterer, bedømmer
- Online fora, blogs, wikis, Twitter, Facebook, LinkedIn
- GOOGLE ER DIN VEN?

# Typer af efterspørgsel

Service desk

Knowledge base

Google m.m.

Brugerne aktiverer den kanal, de tror er:

Hurtigst at  
bruge

Mest  
tilgængelig

Giver de  
bedste svar

Mest  
opdateret

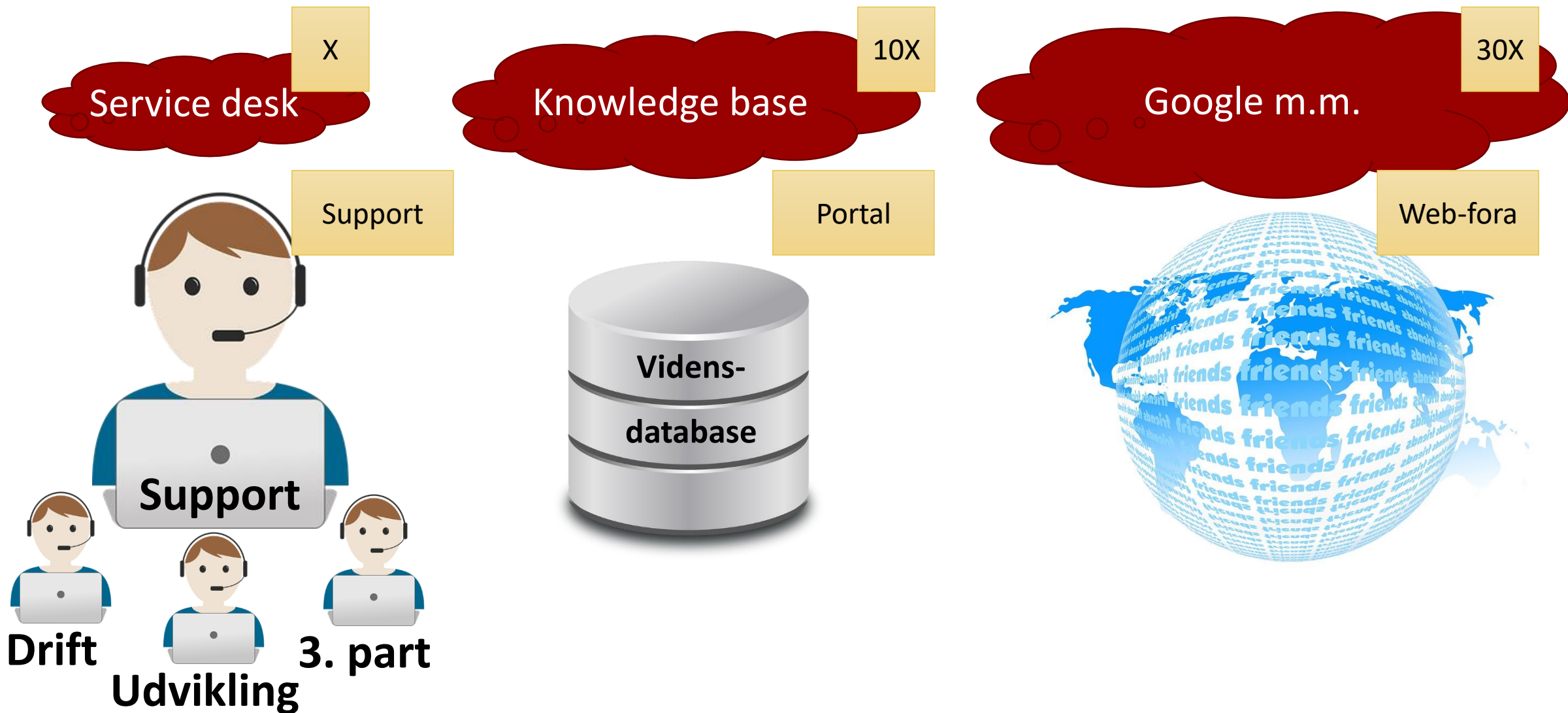
Lettest at  
bruge

Bruges af  
andre





# Efterspørgsel efter support



# Gigantisk efterspørgsel efter support

1.000/md

Service desk

10.000/md

Knowledge base

30.000/md

Google m.m.

Support

I alt 41.000, hvoraf 1.000 kommer gennem supporten

=2,4%

Knowledge  
database

Support



Drift



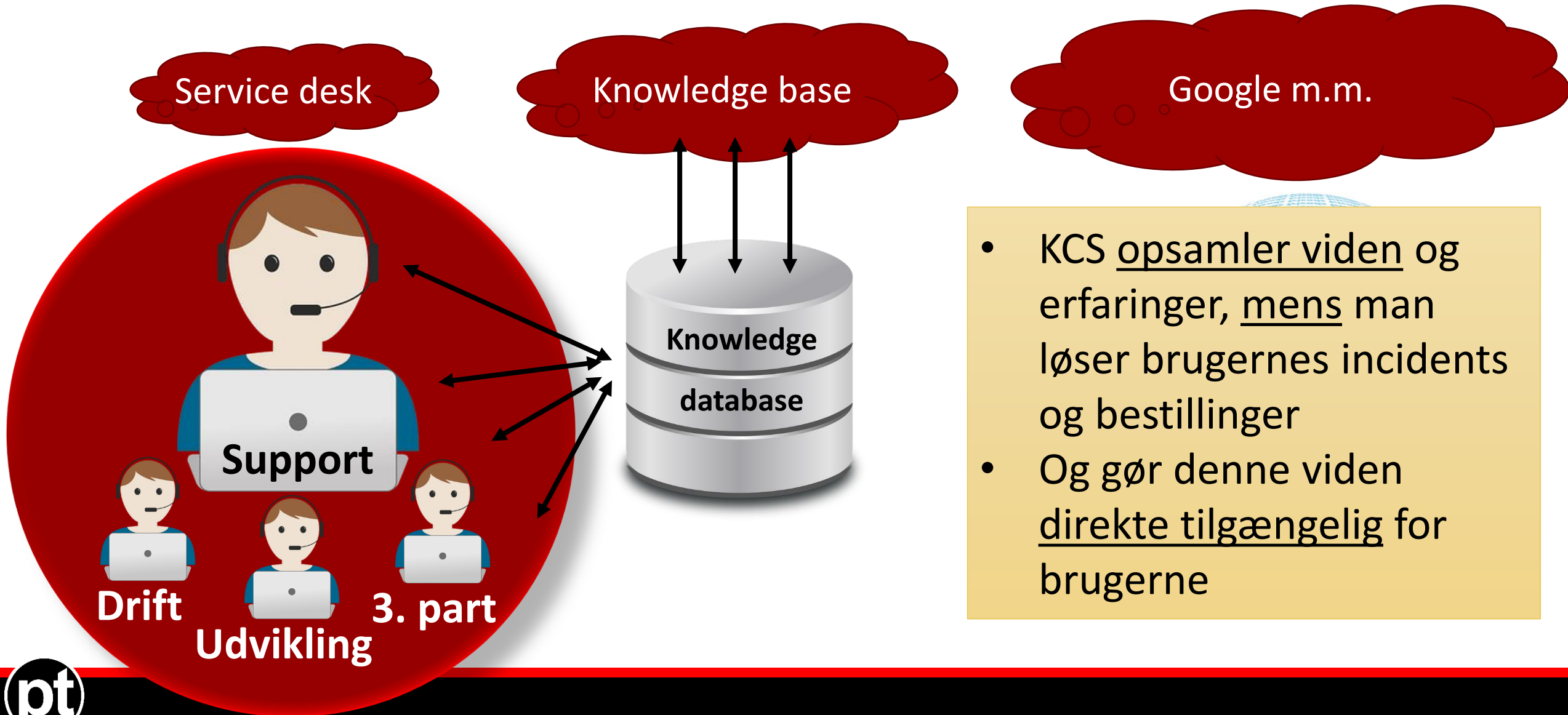
Udvikling



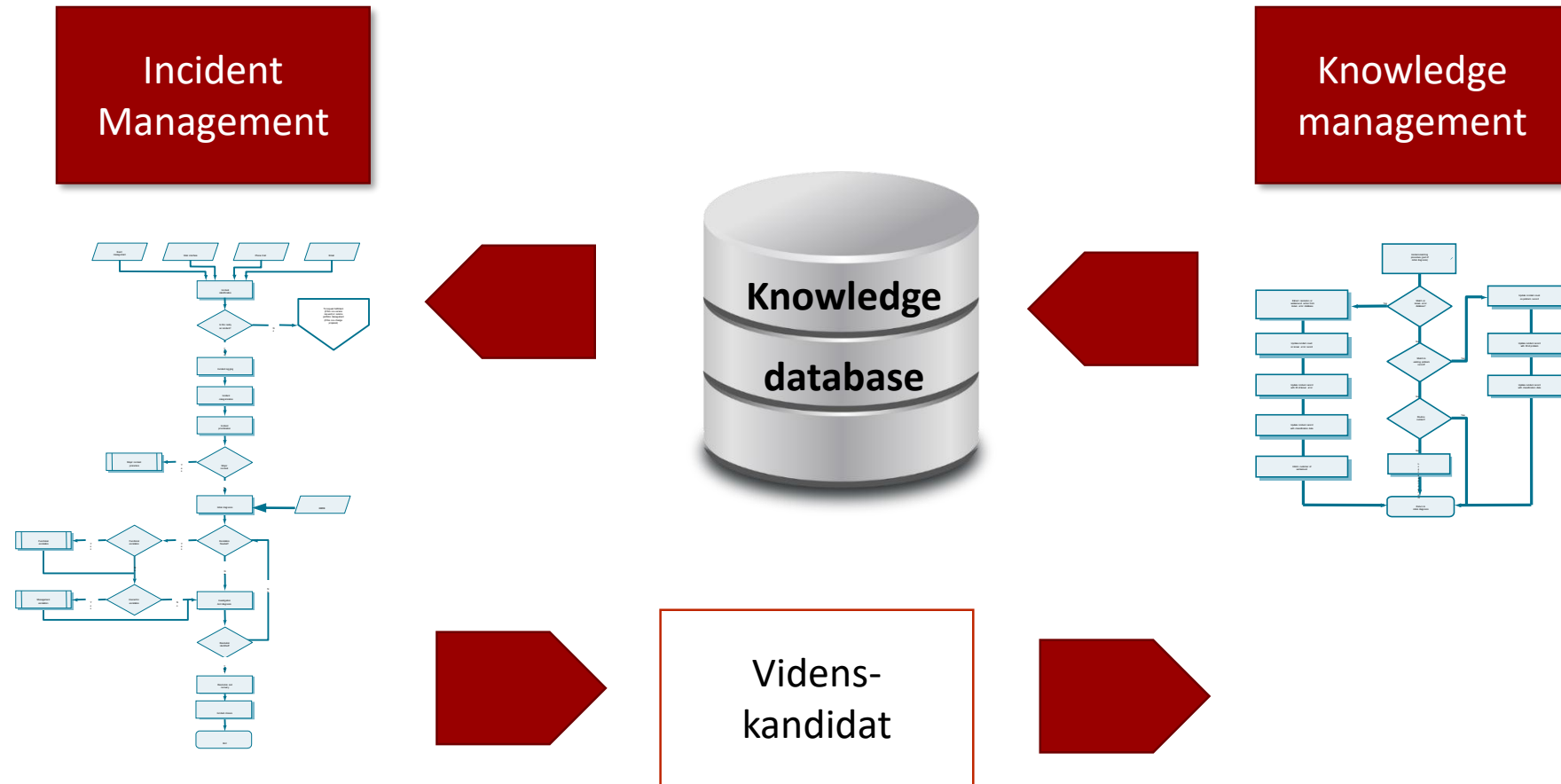
3. part



# Hvordan møder vi denne efterspørgsel?



# En knowledge management proces





# Øvelse i grupper

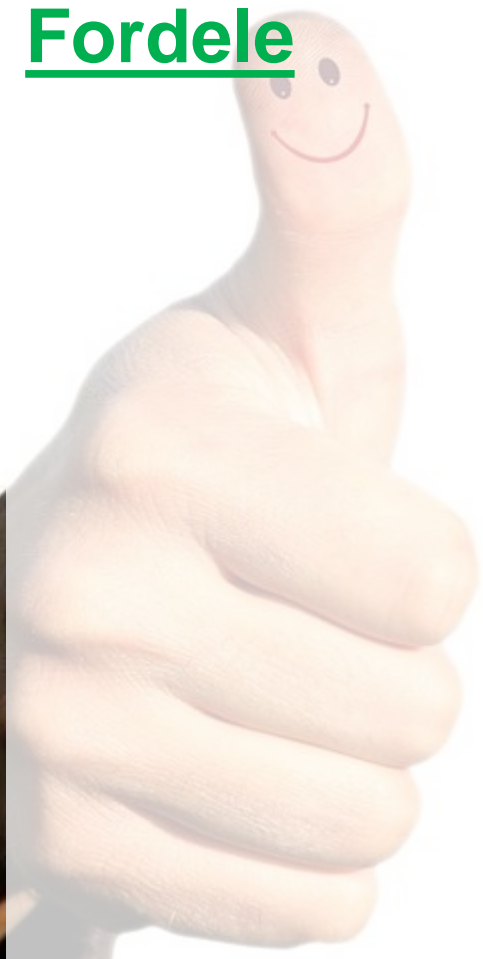
Drøft fordele og ulemper ved  
knowledge management

Vær klar til at fremlægge i  
plenum



# Øvelse i grupper

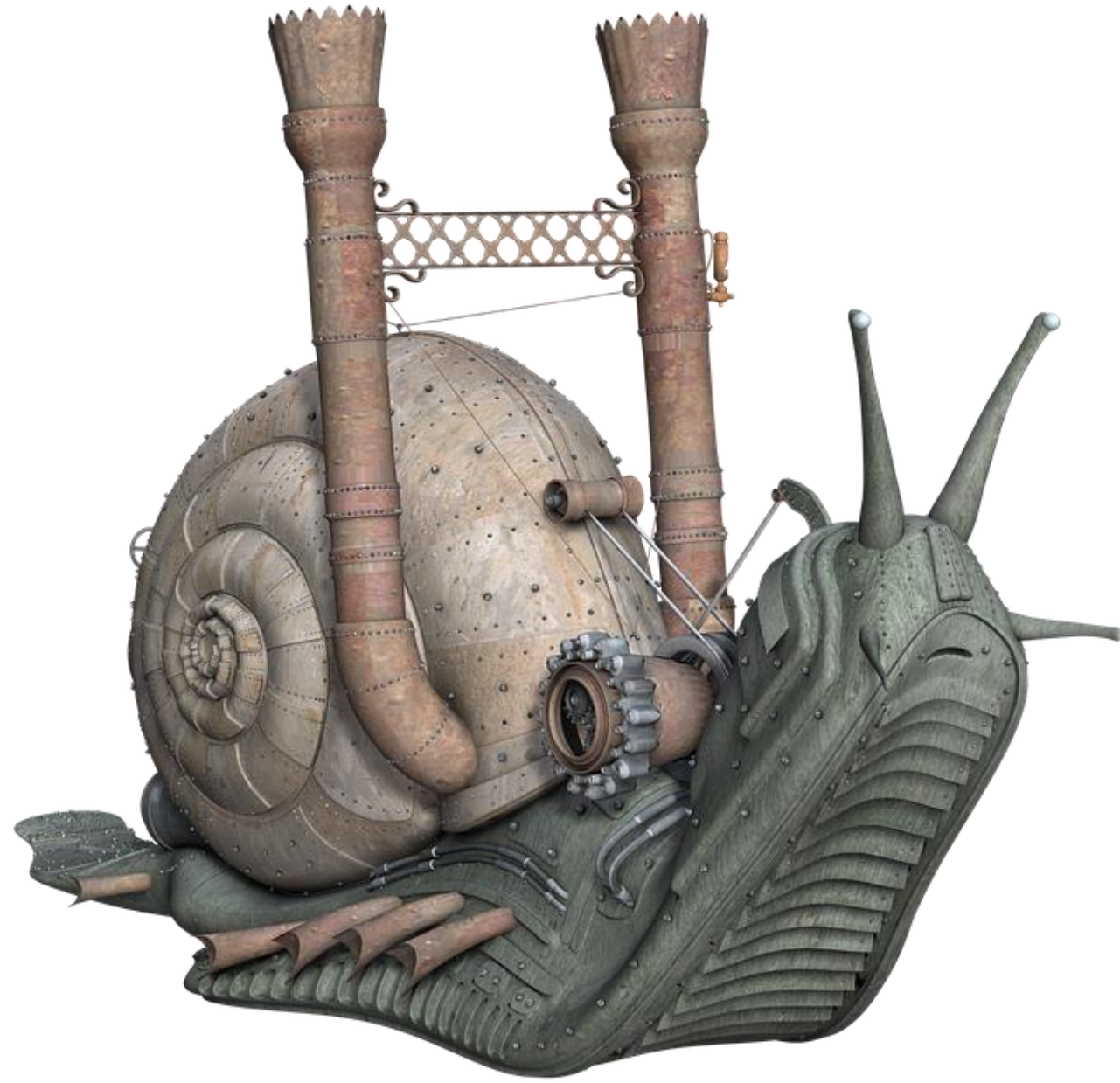
Fordele



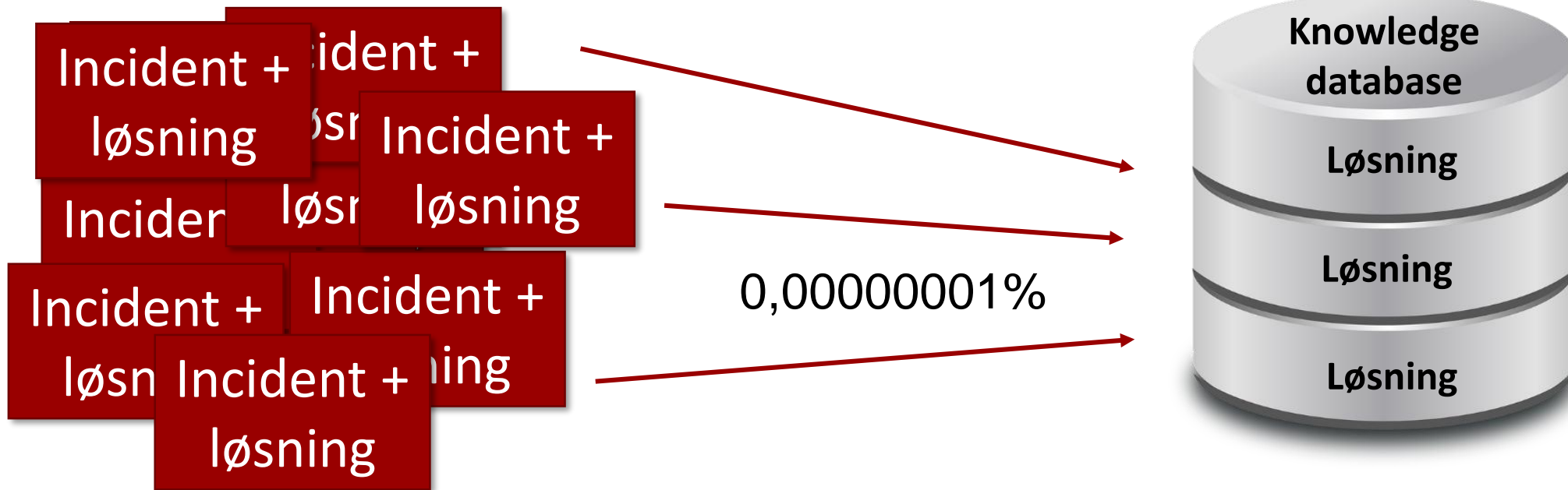
Ulemper







# Traditionel knowledge management



- Begrænset struktur
- Svingende kvalitet
- Svært at søge og finde
- Svært at genbruge viden

- Forældet
- Tidskrævende
- Kræver separat proces
- Ildsjæle bærer værket

# Knowledge management med KCS



## Kun metadata

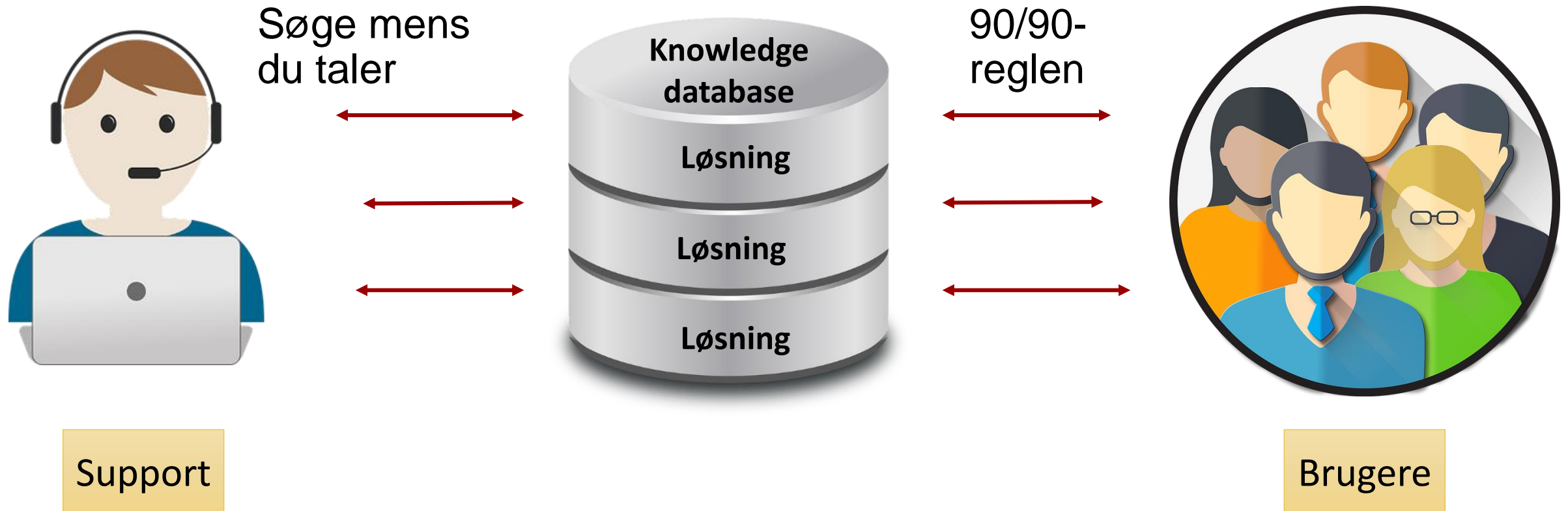
- Tid, prioritet
- Bruger, supporter
- Kategori, eskalering

## Genbrugelig viden

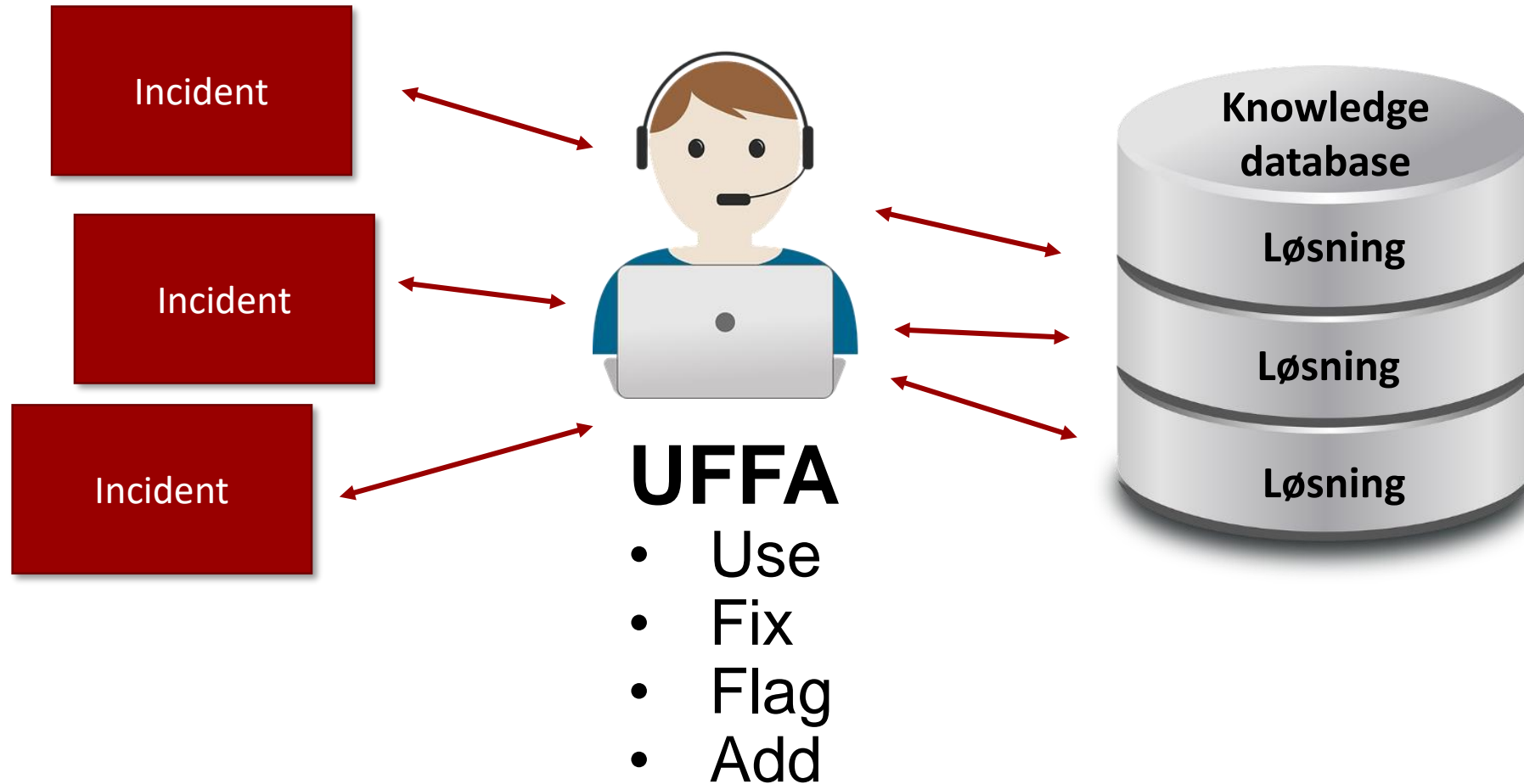
- Løsninger, forsøg
- Kontekst, kategori
- Anvendelse, popularitet



# Søgning og tilgængelighed



# Viden er aldrig perfekt!





# Øvelse

I fællesskab:

Skriv på plancherne på væggen så mange danske dyrenavne på 4 bogstaver, I kan.

Træd tilbage, når I mener, I er færdige



# Hvor mange fandt I?

Over 5:

Over 10:

Over 15:

Over 20:



# Skoleløsning

Brok	Fugl	Hork	Kvæg	Okse	Råge	Tjur
Brud	Fuks	Hund	Laks	Orne	Sika	Tæge
Bæst	Galt	Hval	Løje	Oryx	Sild	Tæve
Coon	Gase	Høne	Løve	Plag	Snog	Udyr
Dril	Gris	Igle	Meje	Pony	Stud	Ugle
Elan	Hane	Ikte	Mink	Puma	Stær	Utøj
Falk	Hare	Jærv	Mops	Ravn	Stør	Vaps
Fisk	Helt	Kalv	Munk	Reje	Sule	Vibe
Flue	Hest	Kryb	Myre	Ride	Svin	Våge
Flåt	Hind	Kvie	Måge	Ryle	Søko	Æsel
						Øgle

## Hvad med...

Odder	Gedde	Aben	Ørne	Tyrs	Ægle	?
-------	-------	------	------	------	------	---

# Øvelse i grupper

Drøft fordele og ulemper ved denne form for knowledge management

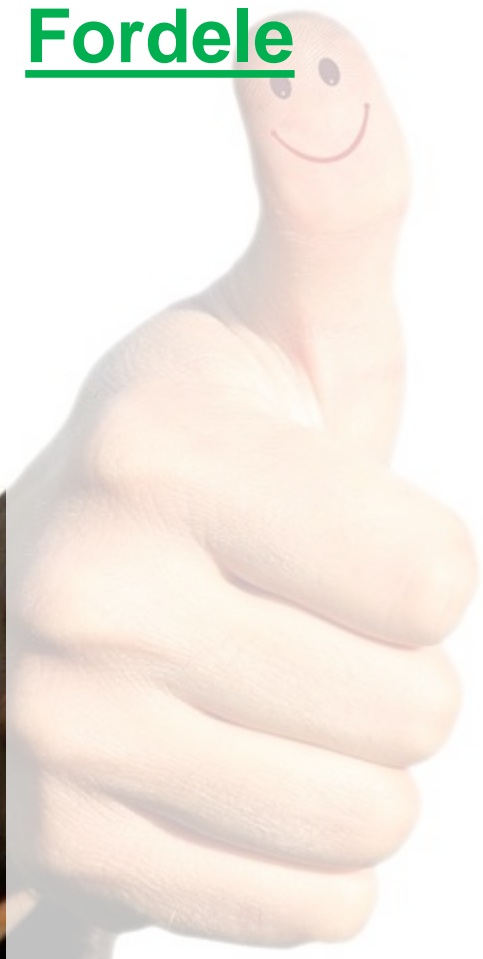
Vær klar til at fremlægge i plenum





# Øvelse i grupper

Fordele



Ulemper



# Hvornår har vi succes?

- Når det er hurtigere, lettere og mindre bøvlet for brugerne at søge end at åbne et incident
- Når supportens værdi ikke længere kan måles i løsningsstider og brugertilfredshed

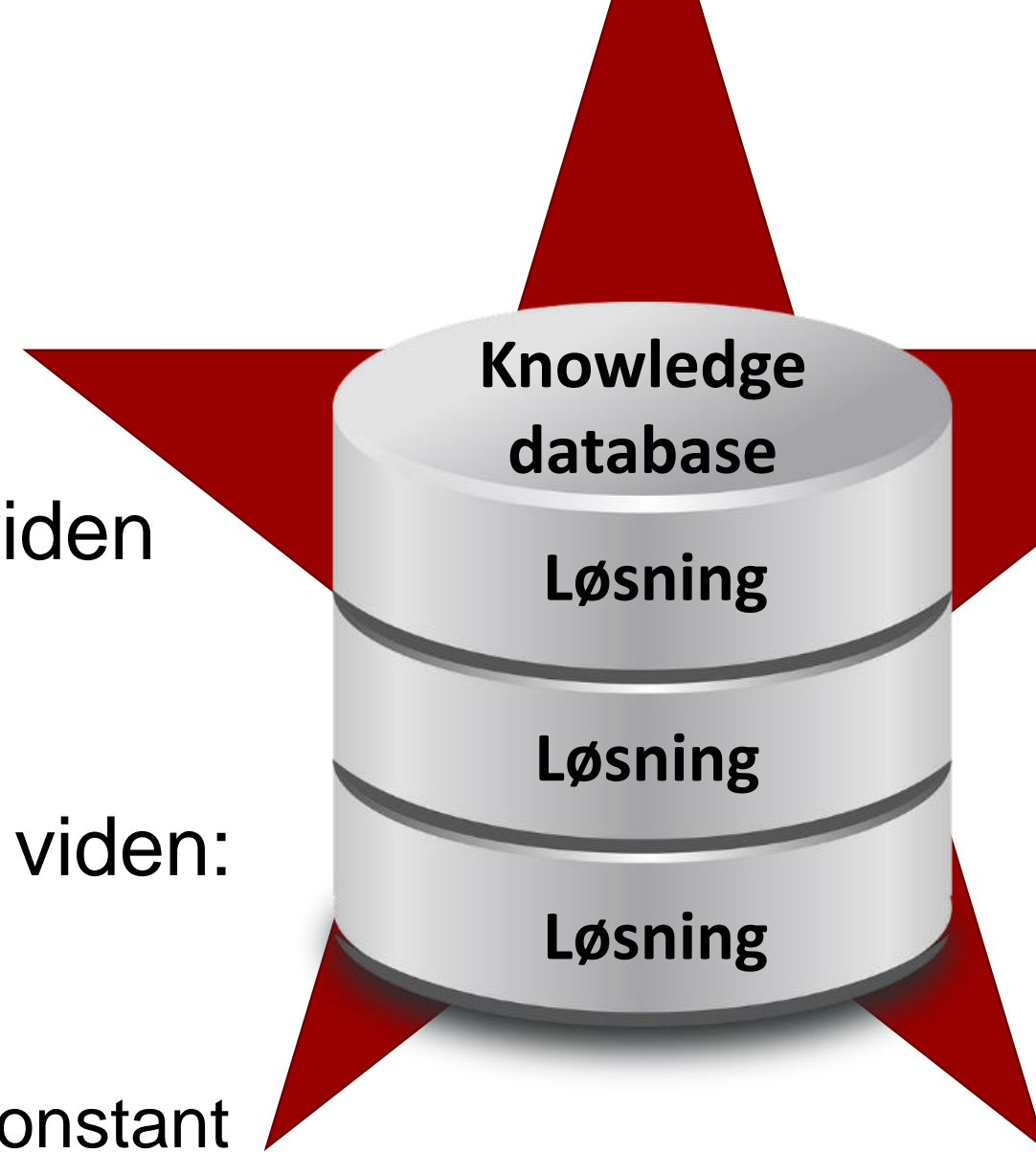
Værdien af support skabes gennem den viden, de stiller til rådighed!



# Med KCS kan vi

Skabe en vidensdatabase, som:

- Drager fordel af vores samlede viden og erfaring
- Valideres gennem anvendelse
- Minimerer risici, når vi nu ved, at viden:
  - Aldrig er 100% nøjagtig
  - Aldrig er 100% komplet
  - Aldrig er statisk, men ændrer sig konstant





# Next step

Analysere  
søgemønstre  
ift. løsninger

Analysere  
søgninger  
uden hits

Analysere  
søgninger  
uden for vores  
system

Videndeling i Service desk  
går aldrig af mode!

KCS er ikke noget vi gør i tillæg til at  
løse brugerens problemer

KCS er den måde vi løser brugerens  
problemer på