

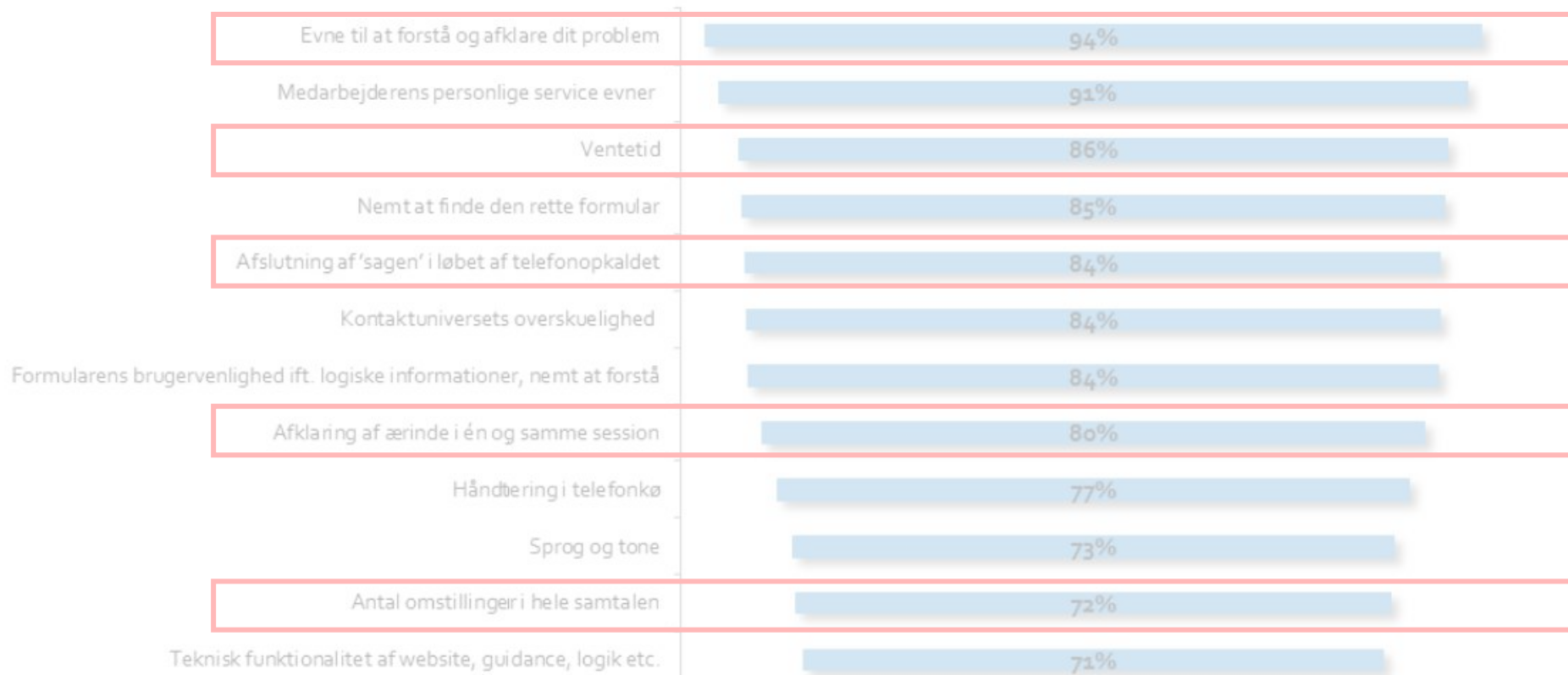


Videndeling

i IT-afdelingen og service desken

Hvem har prøvet at løse den samme type fejl mere end én gang?





Evnen til at forstå og afklare dit problem

... hurtigt!

Henvisning til firmaets website

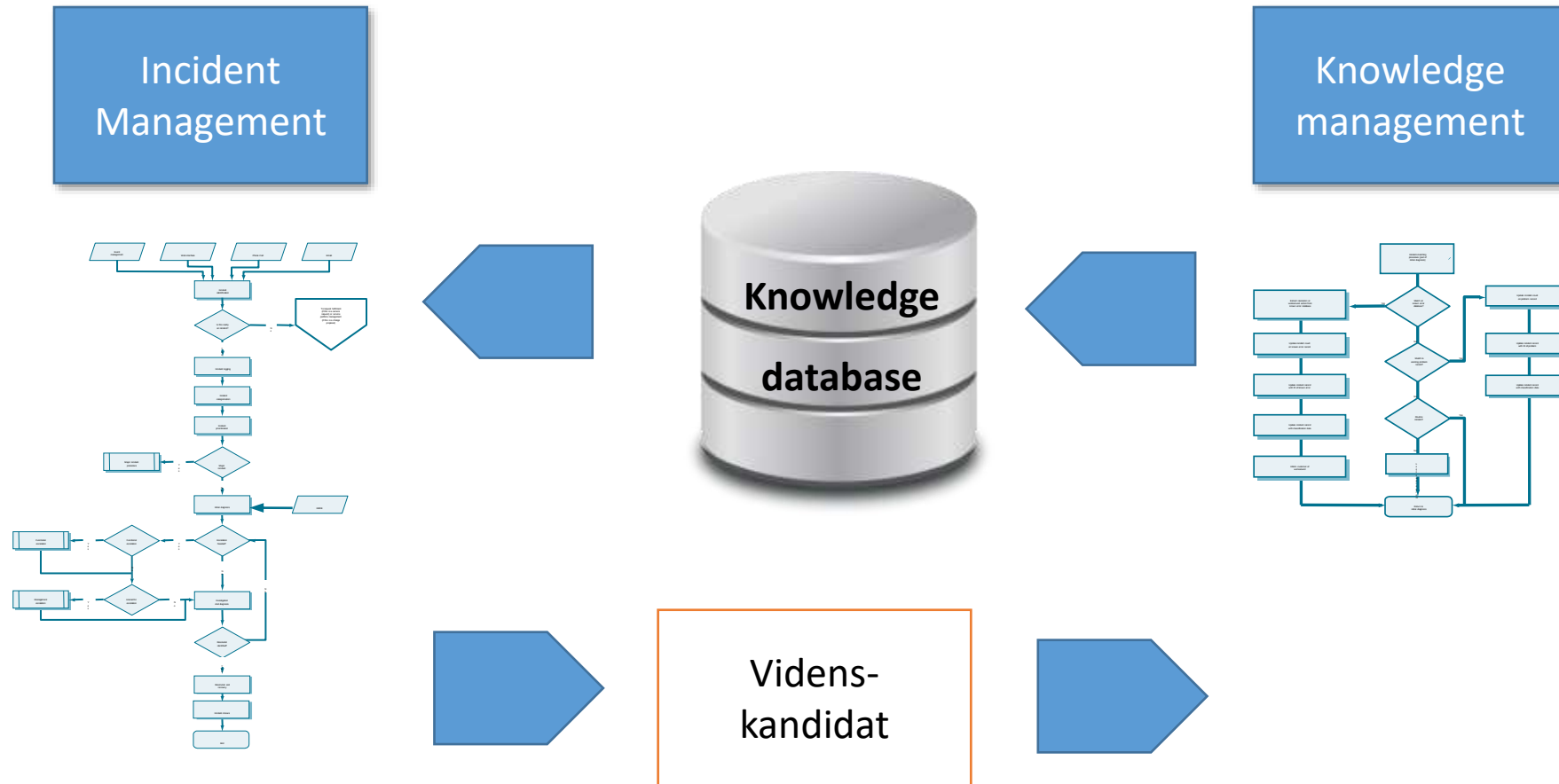
13%

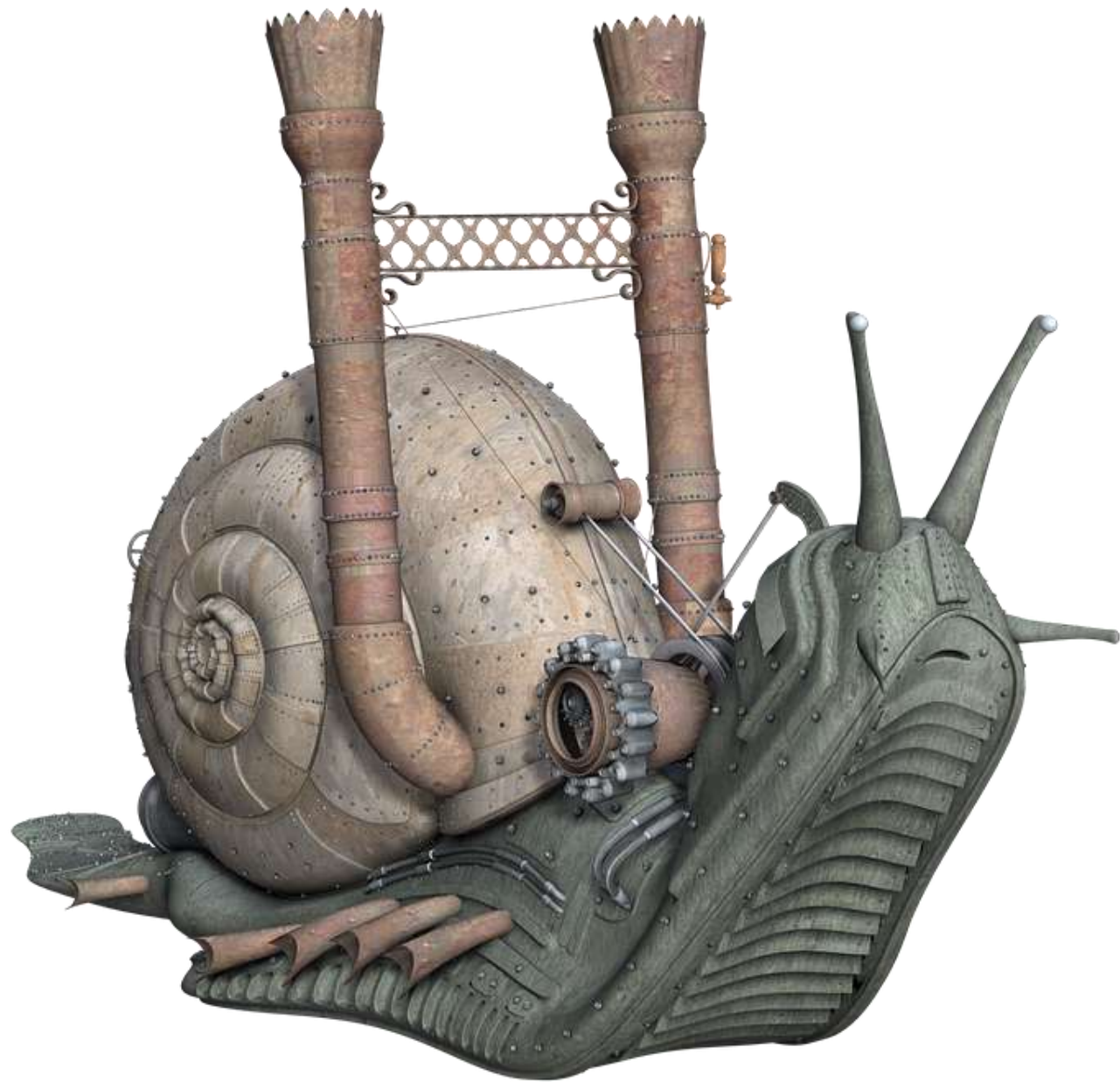
Hvad ved du om katte?

Hvor mange ting ved jeg om katte?	Antal deltagere
1-2	20
3-4	10
5-6	11
7-8	4
9-10	4
Over 10	1



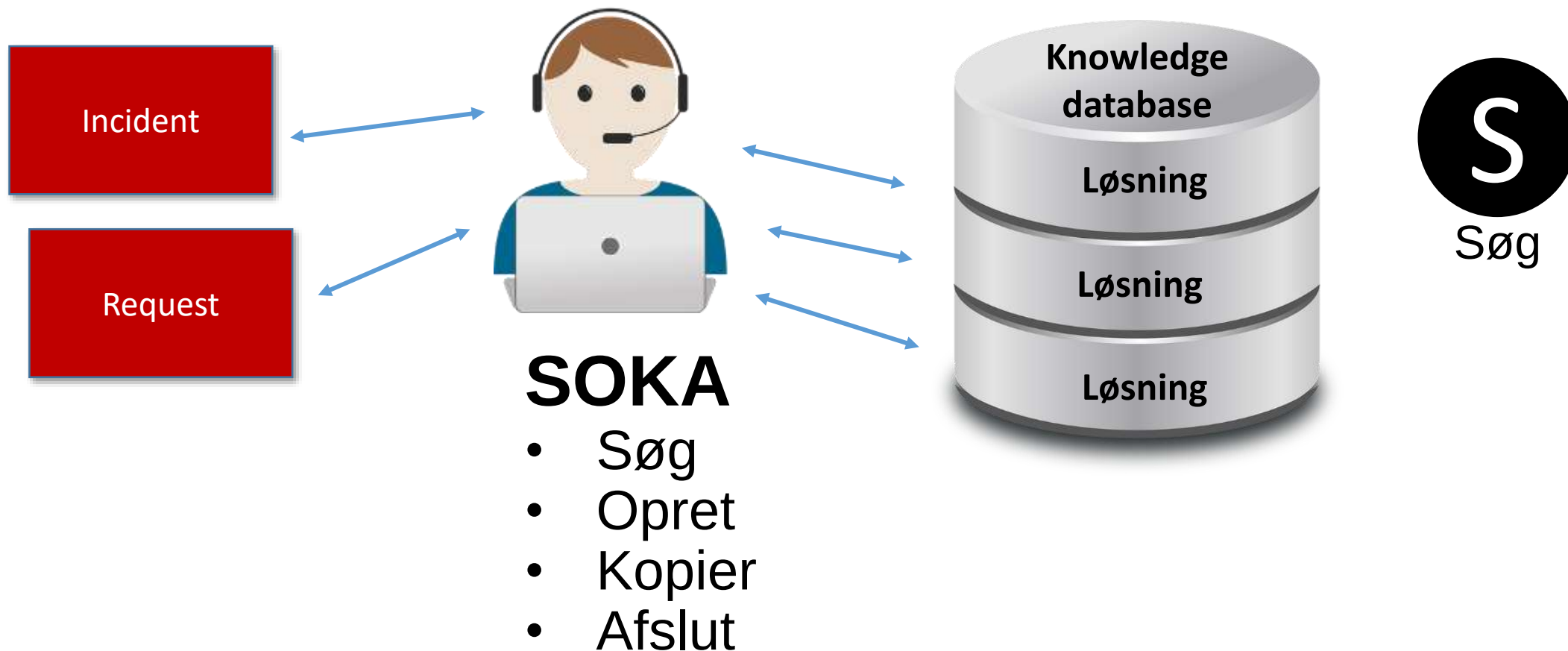
ITIL® knowledge management





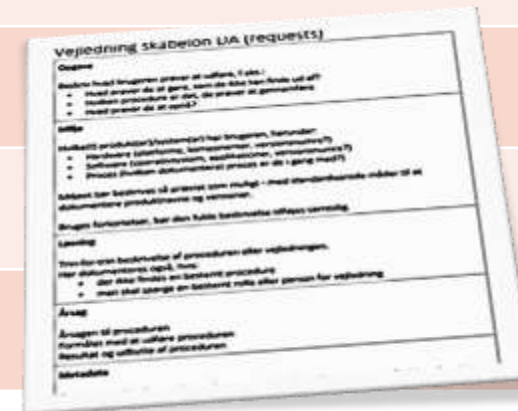
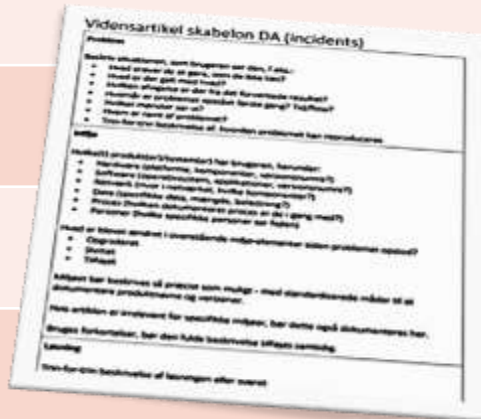


Den enkle proces

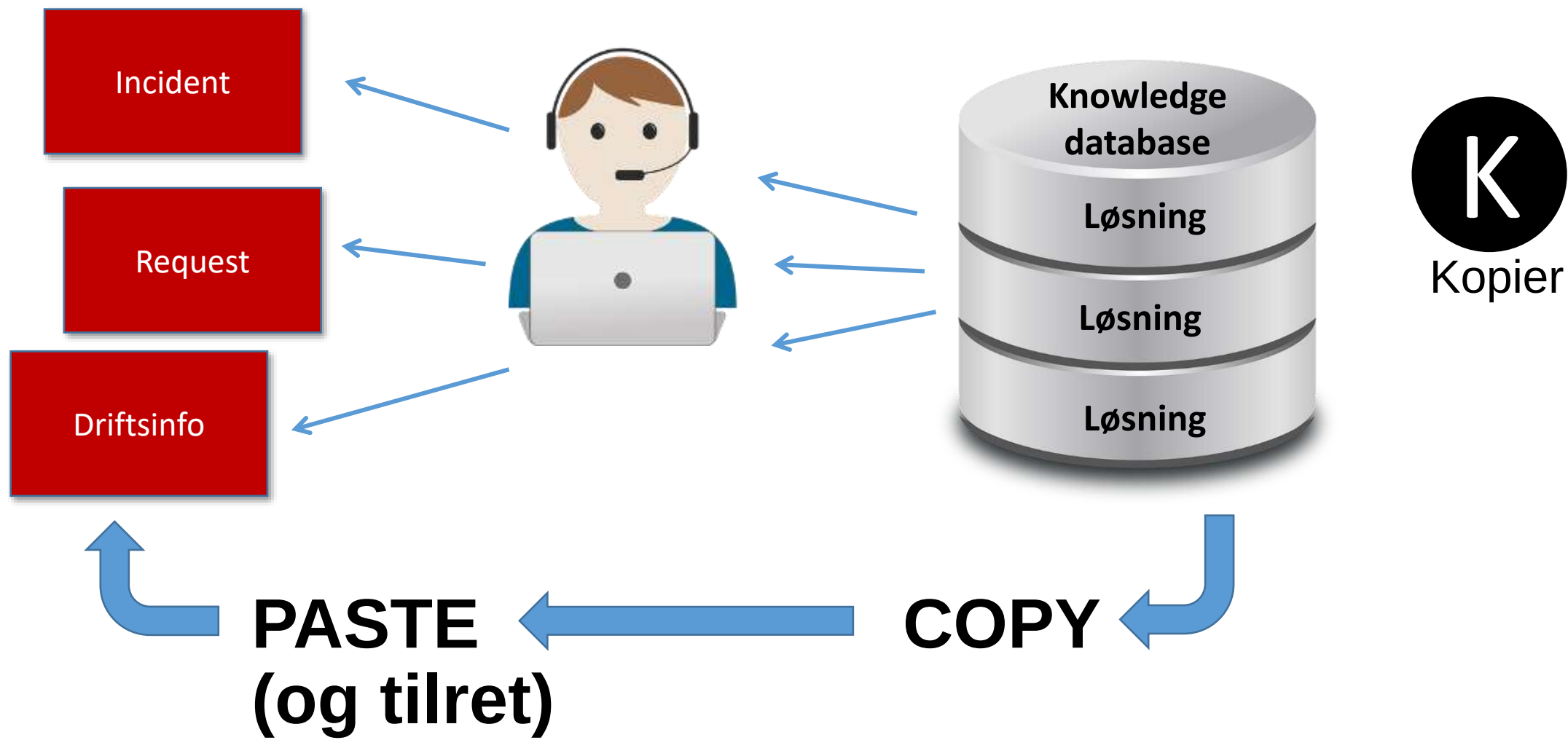


Grundskabelon for vidensartikler

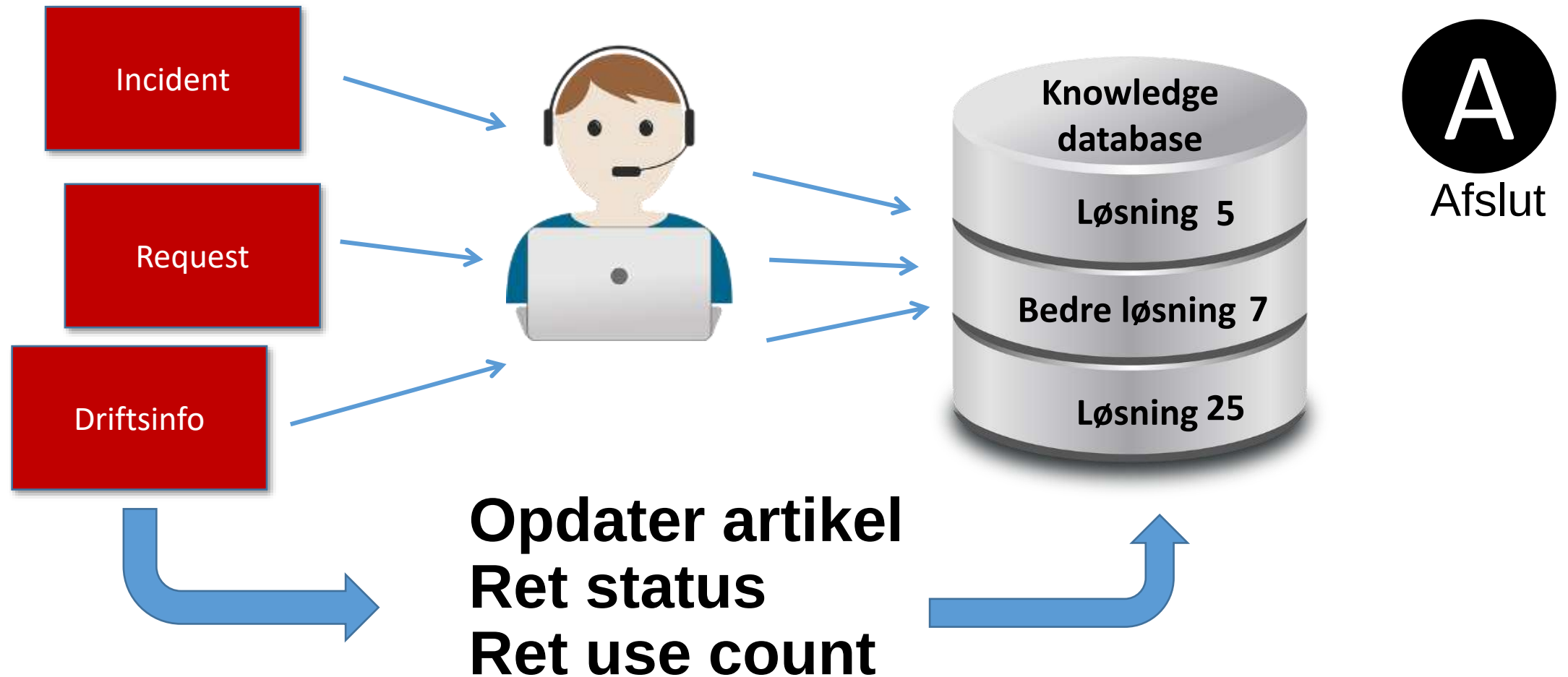
Workaround	Vejledning
Problem	Opgave
Miljø	
Løsning	
Årsag	
Metadata	



Kopier løsning fra artikel til sag



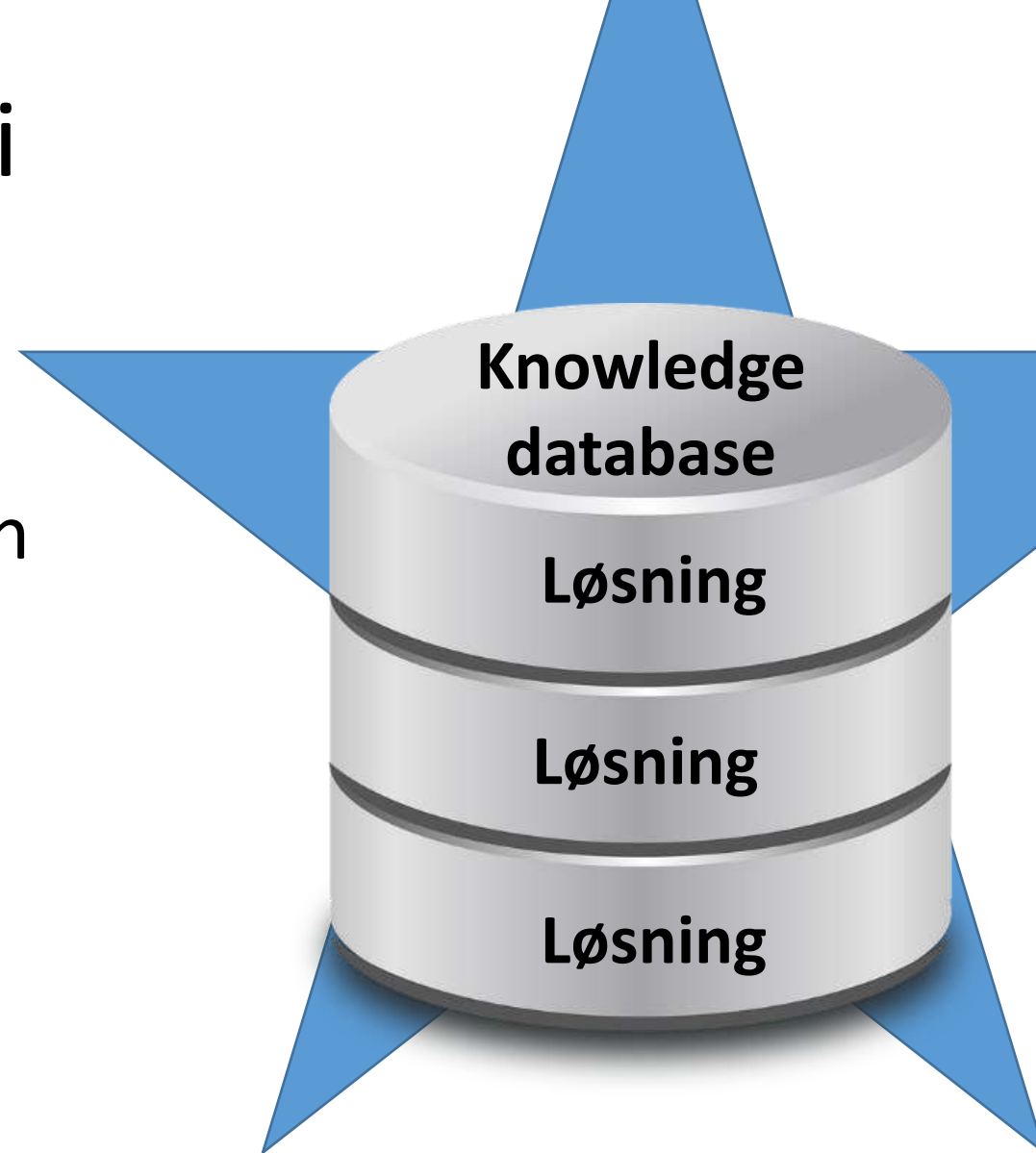
Afslut – opdater artikel og opdater metadata



Med god videndeling kan vi

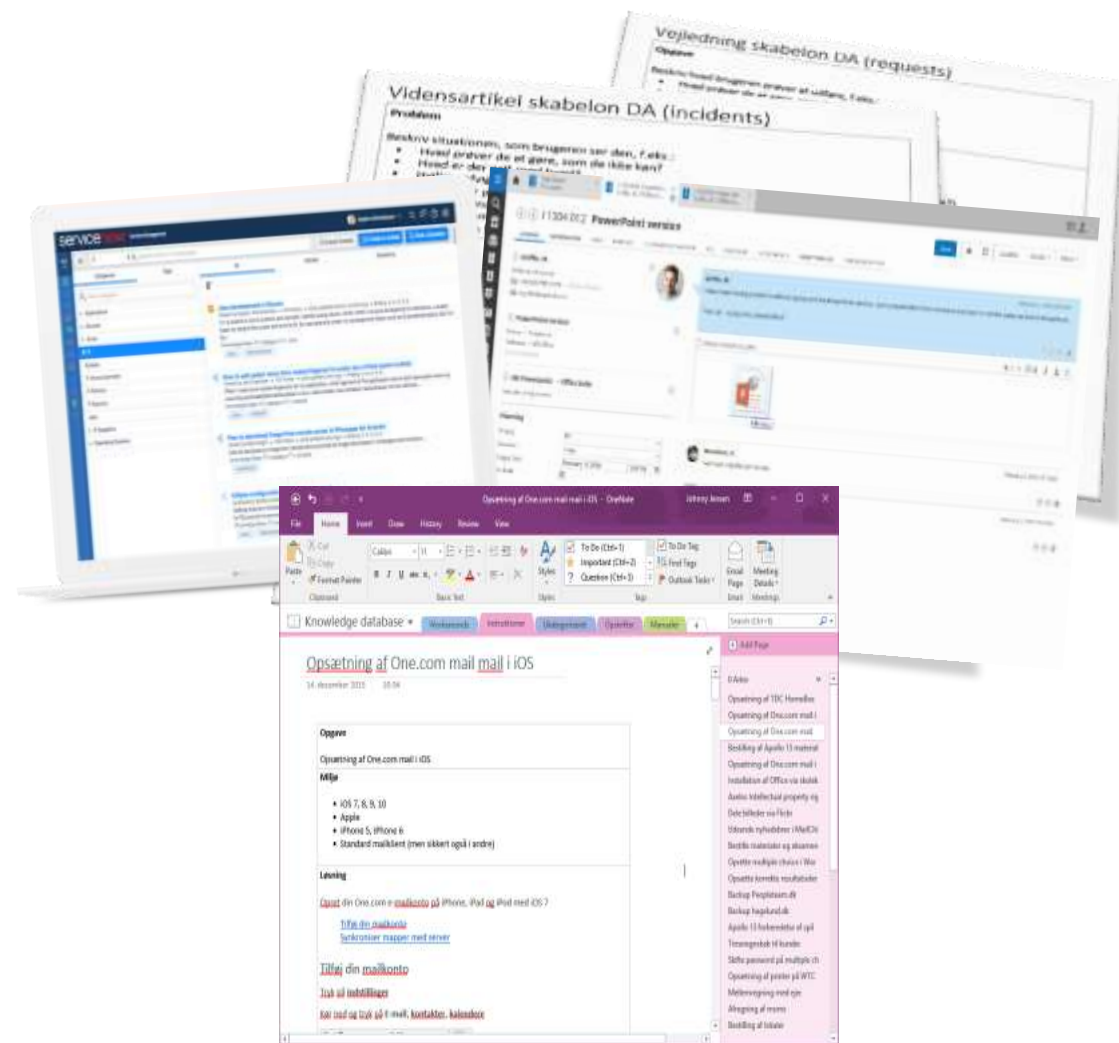
Skabe en vidensdatabase, som:

- Drager fordel af vores samlede viden og erfaring
- Forbedres gennem anvendelse
- Drage fordel af viden, selv om den:
 - aldrig er 100% nøjagtig
 - aldrig er 100% komplet
 - ændrer sig konstant

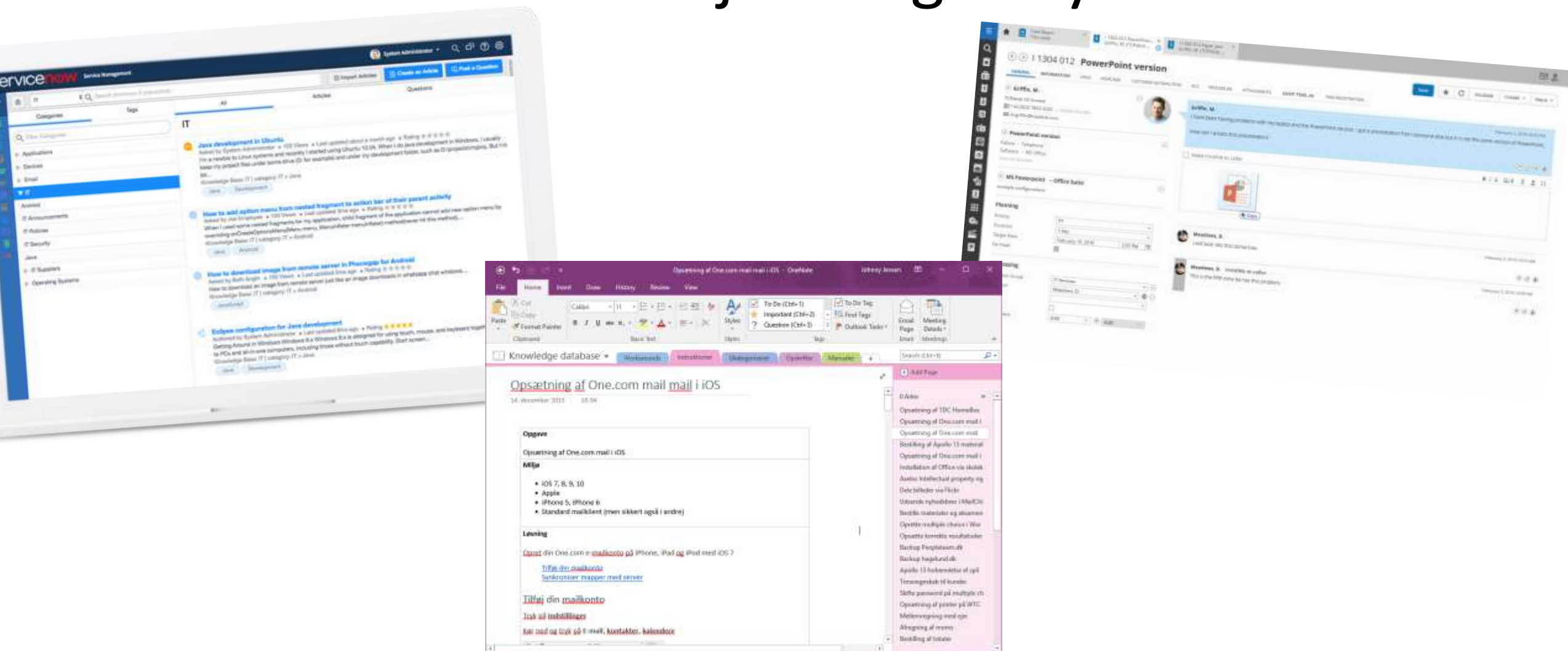


Hvad lærer du?

- Brugbare vidensartikler
 - *Artikeltyper og struktur*
 - *Søgning og tagging*
 - *Sprog og fagsprog*
- Byg dine egne artikler
 - *Artikler i jeres eget system*



Firmakurser: SOKA i jeres egne systemer



Unnamed area

portedyr

Hunde skal lufes

Menneskets bedste ven

Hunde gør

De stammer fra ulve

De findes i mange racer

nogle racer kan løbe hurtigt

Hunde skal vaskes

Loyal

trofast

snude

De har godt nattesyn

Man kan få en kæde til sit hund

Der

Menneskets bedste ven

God ven

god lugtesans

Våd snude

der er mange forsk. racer

De elsker at gå tur!

Hør alle en tunge

mange racer

kan spise sig ihjel

sover meget

Kan lide at jage

nogle er jagt dyr

Faktisk er ben til hunde ikke altid en god ide

mange skal klippes

Hunde bruges til mange service erhverv

De kan svømme

4 ben

Skider rigtig meget

Kan ikke lide katte

DOBBELTKLIK FOR AT OPRETTE EN POST-IT

Unnamed area

1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 2680, 26

Hunde ska
luftes

Macros

Hunde gör

De stamme
fra ulve

De findes
mange rac

nogle racer
kan løbe
hurtigt

© 2004 Blackwell Publishing Ltd
Journal of Internal Medicine 255: 103–110

Hunde skal
vaskes

ITURZA-GOMARA

of female

01/08/2014

100

De har godt
nattesyn

to handle

1

dicta var.

God ver

god
lugtesons

Vård som

de

De elske

at Hör alle
tunge

monge race

prise sig
ibiel

er meget

Slide at
page

nogle er
længt d

Faktisk er
ben til hunde
ikke altid en
god ide

mange skal
klippes

```
<font style="vertical-align: inherit;"><font style="vertical-align: inherit;">sode</font></font>
```

Hunde
bruges til
mange
service
erhverv

De kan
svømme

4 ben

Skider rigtig meget

KAn ikke
lige katte

Indhold

09.00 – 12.00 Sådan opbygger du brugbare vidensartikler (best practice)

- Grundlæggende intro til knowledge management – hvorfor er det en god ide?
- SOKA-modellen til at udarbejde og anvende brugbare vidensartikler
- Typer af artikler (workarounds og vejledninger)
- Indhold og struktur
- Søgbarhed og tagging
- Sprog og fagsprog i vidensartikler

12.00 – 13.00 Frokost

13.00 – 15.15 Sådan opbygger du brugbare vidensartikler (i din egen hverdag)

- Byg dine egne artikler
- Faldgruber og udfordringer
- Hvordan skal artikler udarbejdes i jeres eget system?

15.15 – 16.00 Eksamen og certificering (option)

Knowledge management er et must

The expected extreme growth of AI and machine learning will place higher demands on well-managed information and knowledge. Gartner predicts that through 2020, 99% of AI initiatives in IT service management will fail due to a lack of an established knowledge management foundation.

50%

Of companies will in 2020 have no chatbot apps [2]

\$8bn

Will chatbots reduce cost for companies in 2022 compared to \$20mio in 2017 [3]

TAK FOR JERES OPMÆRKSOMHED

Se mere på www.peopleteam.dk

TAK FOR NU 😊

Kontakt



Peopleteam

www.peopleteam.dk

info@peopleteam.dk

Salg: +45 42 75 44 14

Uddannelse og rådgivning: +45 93 98 98 83



Johnny Jensen

+45 93 98 98 83

johnny@peopleteam.dk

ITIL® 4, V3 og V2 akkrediteret instruktør

GamingWorks certificeret gameleader

Certificeret Kepner-Tregoe instruktør

