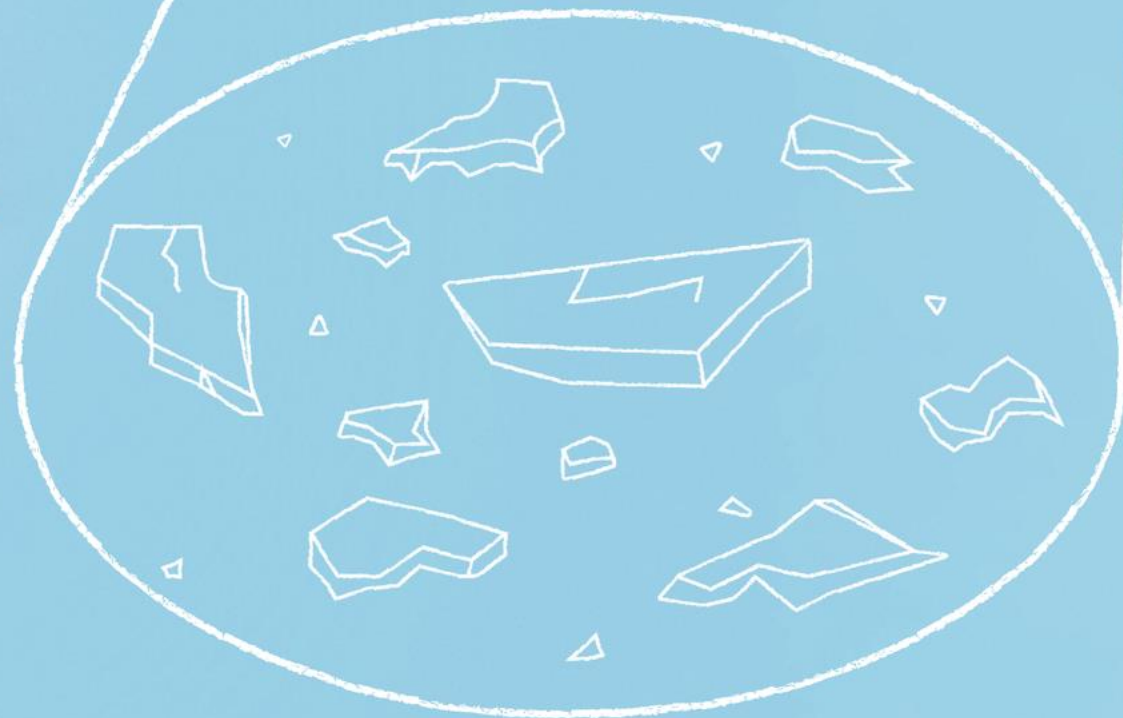


Er dine mål for vidensdeling ødelæggende for din vidensbase?

Line Irby Pihl, Konsulentchef, TOPdesk





900+

Medarbejdere er klar til at hjælpe dig

15

TOPdesk kontorer over hele verden

10 mio.

Aktive brugere på SaaS

4.6/5

Score på Gartner Peer Insights





Production Line Thinking





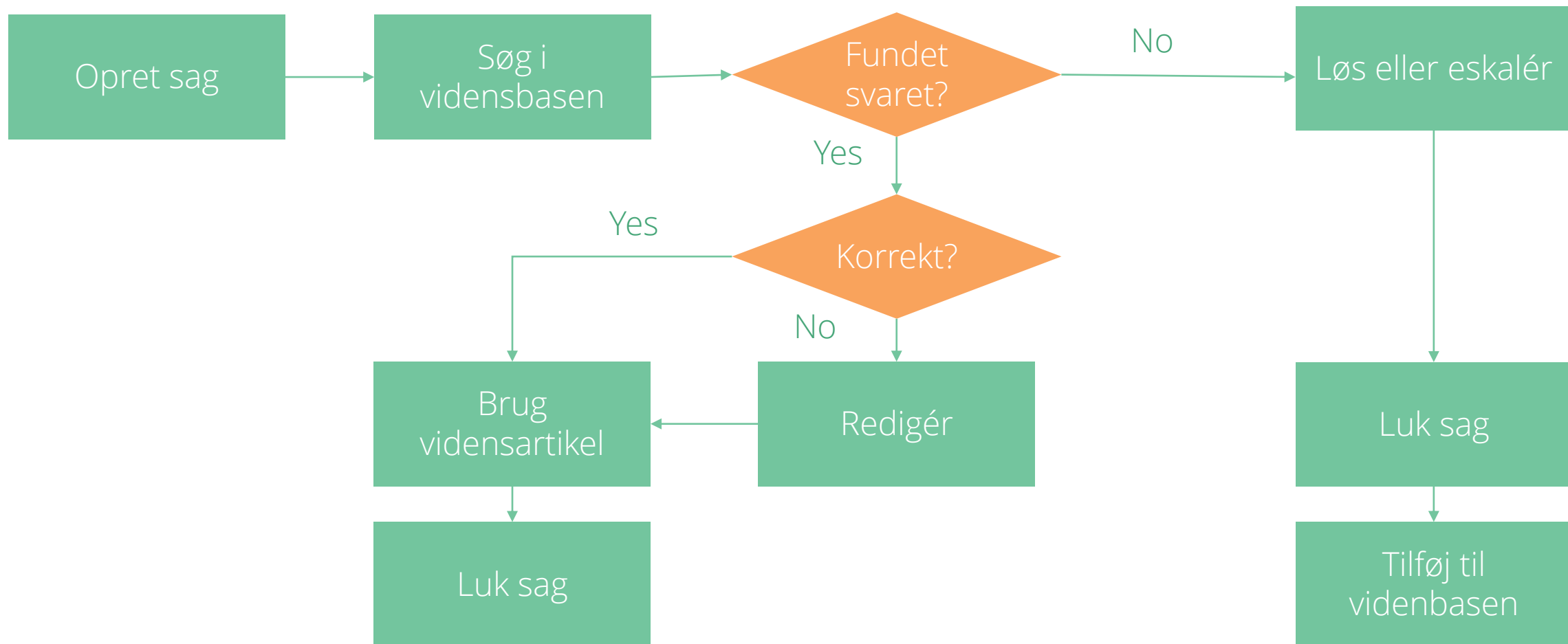




Implementering



Integrér det i den nuværende proces



Så enkelt som muligt!

Lav en skabelon

- Enkel struktur
- Beskriv indhold og format
- Giv eksempler på god og mindre god artikel

Skabelon	
Titel	Brug nøgleord i starten af titlen, efterfulgt af et kolon. Skriv herefter kort, hvad artiklen handler om
Beskrivelse	Spørgsmål / problem: Spørgsmålet eller problemet formuleret i modtagerens sprog Miljø: Information om version hvis relevant
Indhold	Svar / løsning <ul style="list-style-type: none">• Svar eller løsning• Så kort som muligt, fx punktopstilling• Hvis muligt og relevant links til andre artikler• Hvis muligt og relevant links til eksterne ressourcer• Hvis muligt og relevant brug af screenshots Hvis det er et problem så dokumentér årsagen
Kommentar til operatøren	Giv information til operatør, som ikke skal være synligt for slutbrugeren
Nøgleord	Nøgleord kan også være synonymmer. På den måde skaber du måde en større sandsynlighed for slutbrugeren eller dine kollegaer at finde artiklen



Skabelon – TOPdesk kunde

Sprog

Målgruppe

Styling

Adressering

Bullets

“Vores skabelon gør, at jeg godt “tør” lave en artikel – det er jo stort set det samme, som når jeg løser en sag”





HUMAN NATURE



SUMMED UP IN ONE PICTURE



WIIFM

- Reducere varighed
- Reducere gentagne opgaver
- Spare tid
- Arbejde med projektive processer
 - Projekter
 - Problem management



KEA: En rejse til Knowledge Centered Service

"Alle er ikke blevet eksperter, men alle har fået adgang til eksperternes viden."

"Der er tillid mellem kollegaerne. Vi stoler på hinandens vidensposter. På den måde har vi mere mod til at skrive vores vidensposter."



Måling



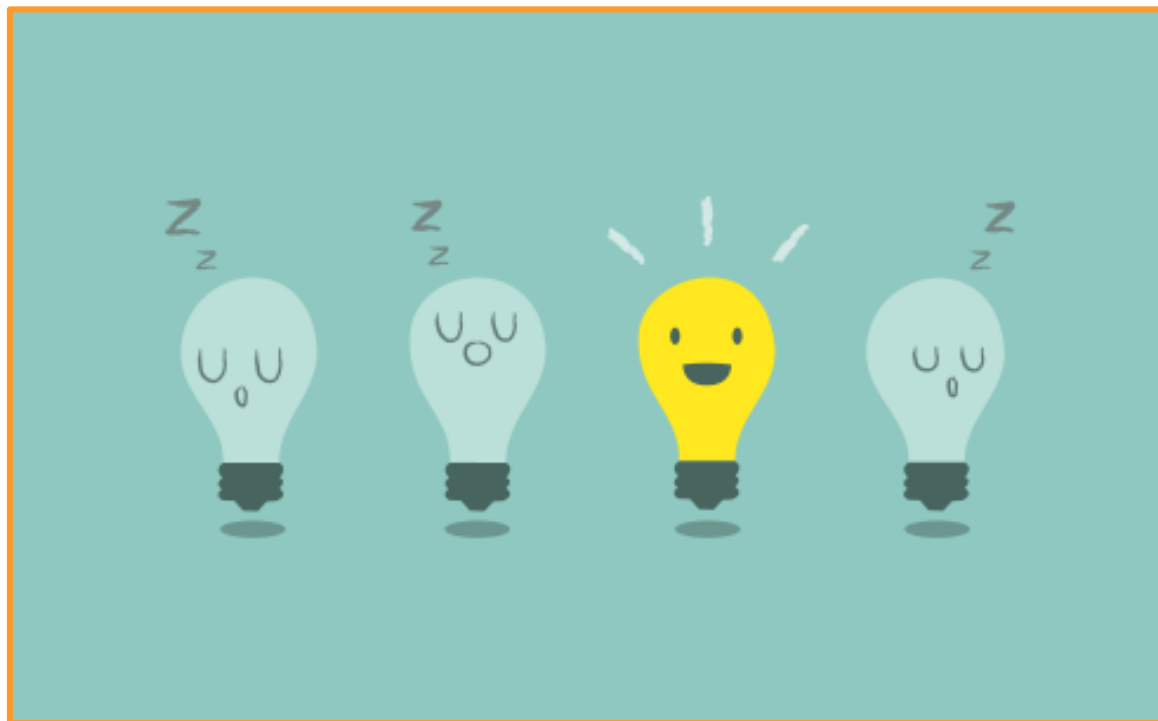
Hvor gode er jeres artikler?

- Unik
- Komplet
- Titel afspejler indhold
- Links valide
- Metadata korrekt



Vurdér værdien

- Genbrug
- Reference
- Feedback



Aktiviteter vs resultater

Aktivitet: Antal søgninger

...Fordi: Genbruger vidensartikler

...Fordi: Løser sager hurtigere

...Fordi: Brugerne bliver glade → Højere brugertilfredshed

Vi skal gøre de rigtige ting for at opnå de ønskede resultater



Vi vil gerne opnå...

↑ Nye medarbejdere kommer hurtigere "op at køre"

↓ Færre omkostninger

↓ Tilbagevendende spørgsmål

↑ Selvbetjening

BEDRE SERVICE



↑ Høj brugertilfredshed

↑ Øget medarbejdertilfredshed

↑ Professionelt

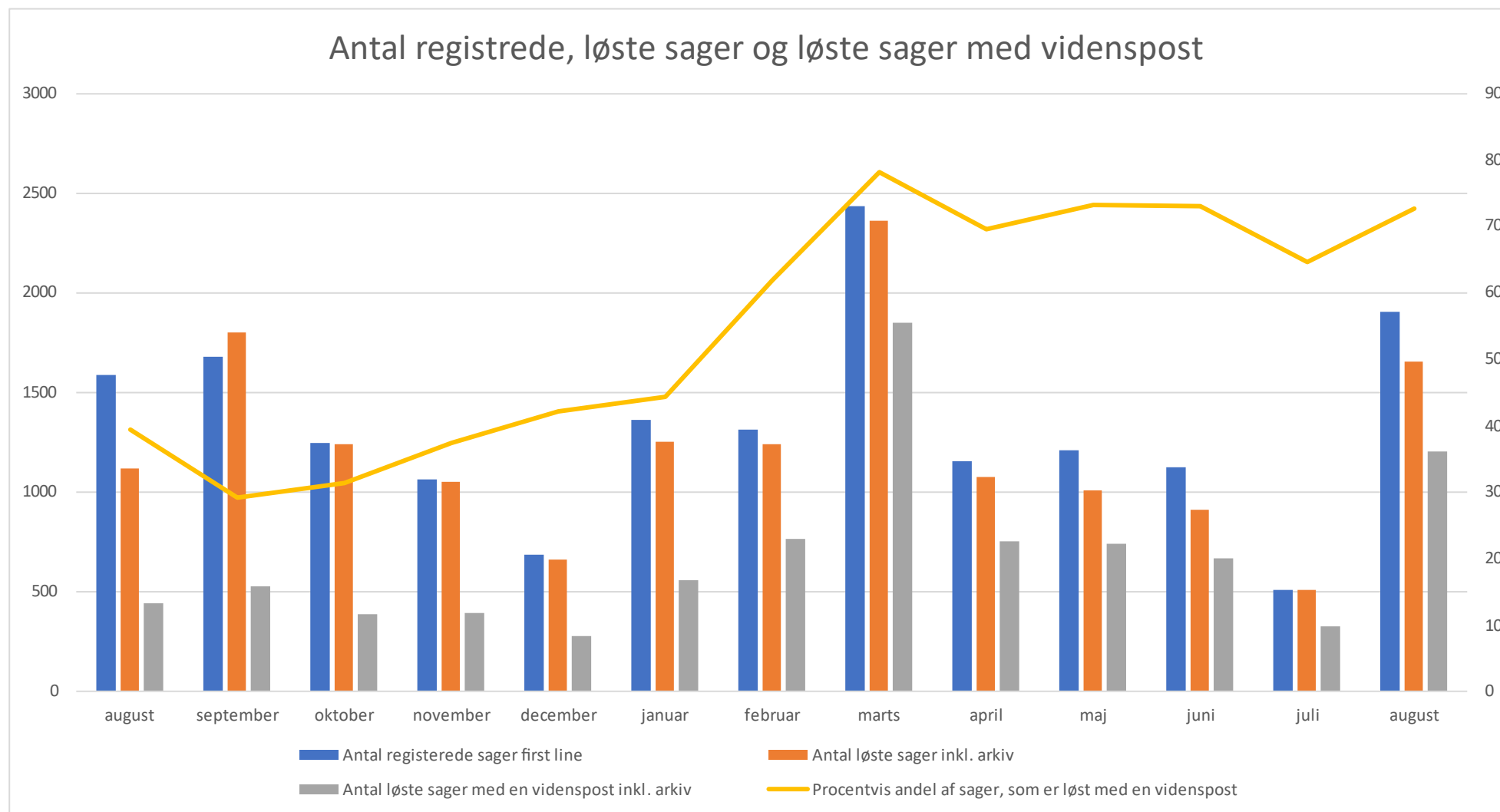
↓ Eskalering

↑ Mere tid til andre opgaver end incidents

↓ Varighed for sager

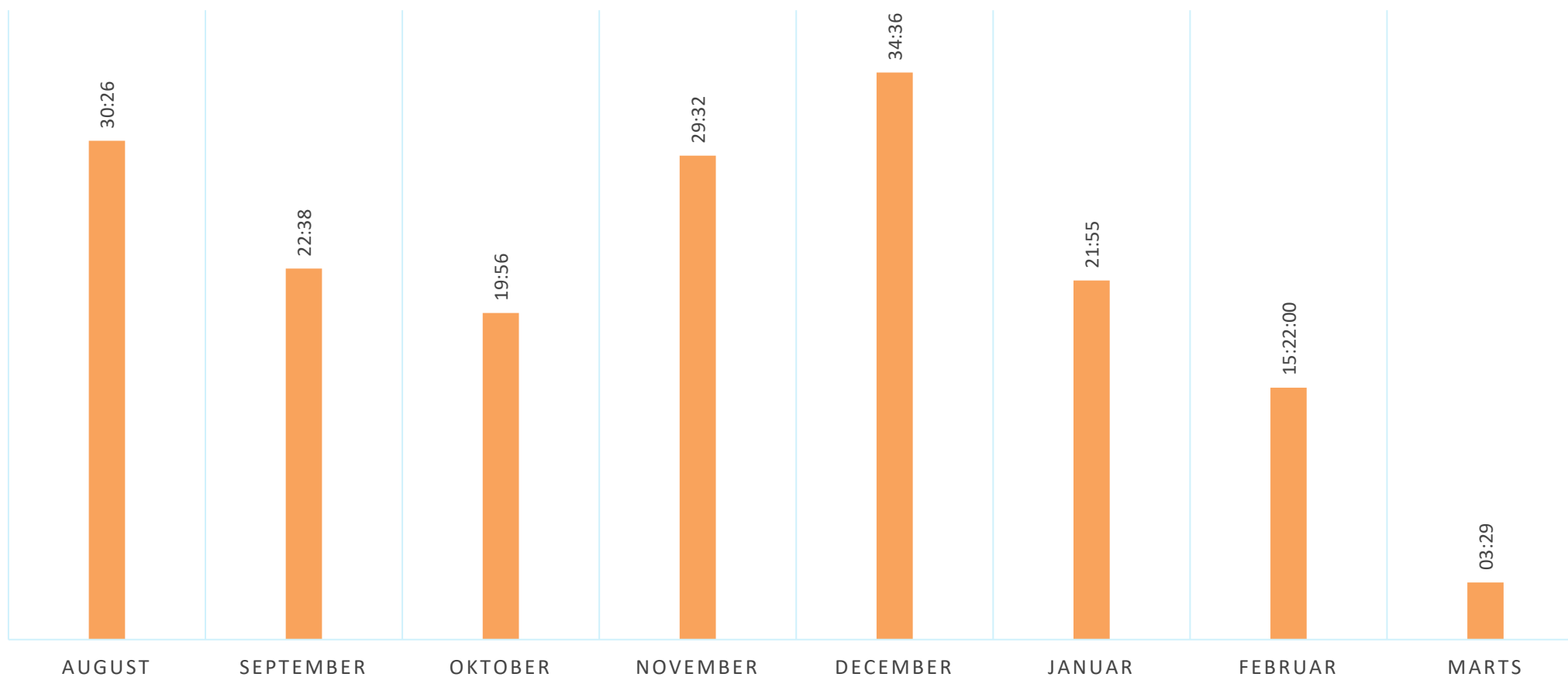
↑ Tydelige services

KEA: En rejse til Knowledge Centered Service



KEA: En rejse til Knowledge Centered Service

GENNEMSNITLIG BEHANDLINGSTID FOR LØSTE SAGER



Disse mål skal du undgå!

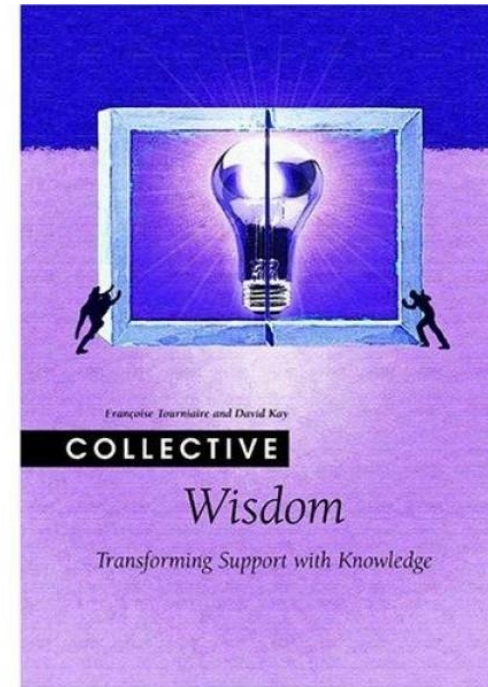
- 1) Antal vidensartikler oprettet
- 2) Antal vidensartikler redigeret

Mål som er baseret på aktiviteter vil ødelægge din vidensbase!



Vil du læse videre?

- Bog: Collective Wisdom – Transforming Support through Knowledge
- [KCS® – Knowledge Centred Service](#)
- [TOPdesk Service Management blog](#)
- [TOPdesk e-bøger](#)



Consortium™
for Service Innovation



Knowledge-
Centered Service
(KCS) v6





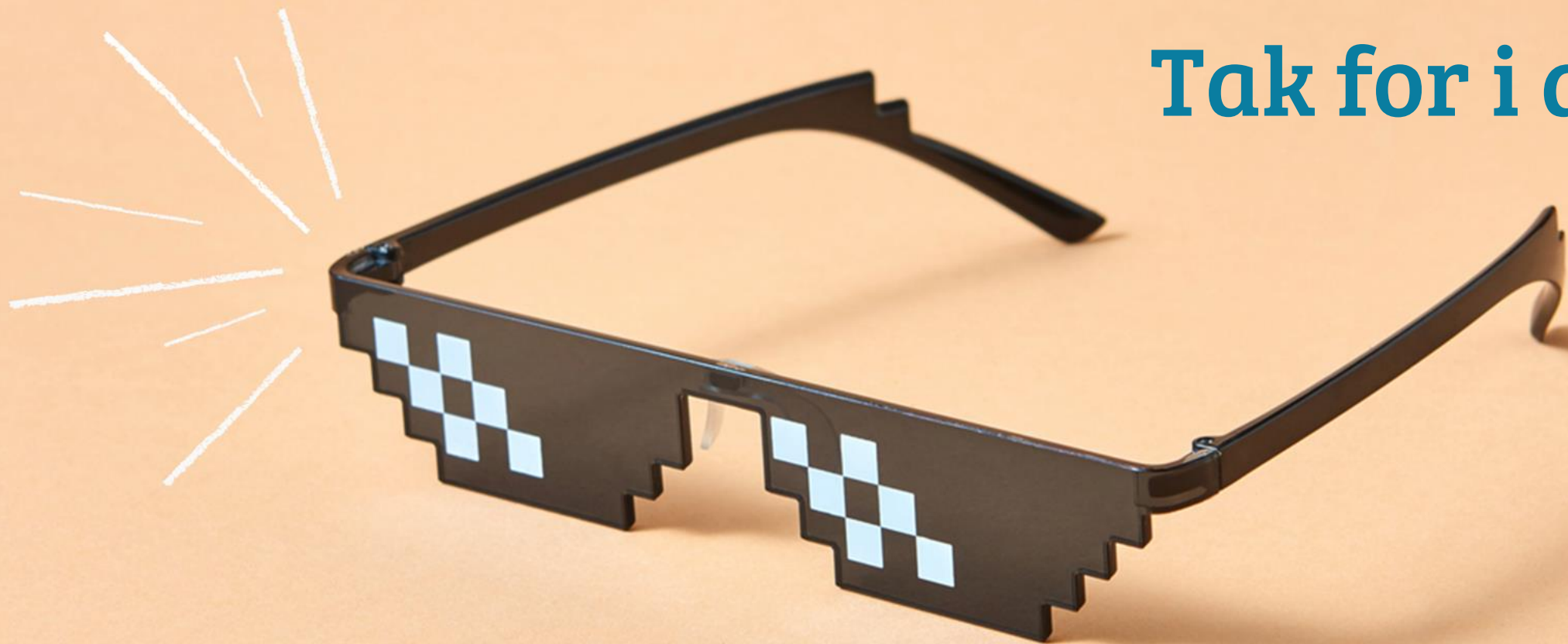
Implementering

- Integrér i sagsproces
- Så nemt som muligt
- WIIFM

Måling

- Hvor gode er artiklerne?
- Værdien af at dele viden
- Sæt ikke mål op for oprettelser & redigeringer





Tak for i dag!