



Knowledge Management i DSB



D. 16 JUNI

Vidensdeling i ServiceNow

Agenda



1. Hvem er vi
2. Knowledge Management
3. Knowledge Managers samt deres arbejdsopgaver
4. Hvordan har vi opnået succes med Knowledge
5. IT-Lyn – Self-service portal til vores brugere
6. Kahoot (Afslutning)

Camilla E. Hinløv



Tanja S. Jensen



Knowledge Management

Gode bruger
oplevelser

Ensartet
support

Selvsikker
supporter

Et opslags-
værktøj

Minimere
løsningstid
på incidents

DSB





Knowledge Managers



DSBIT Knowledge
Management

Situation
Manager

1. Line

1. Line

2. Line

Arbejdsopgaver som Knowledge Manager



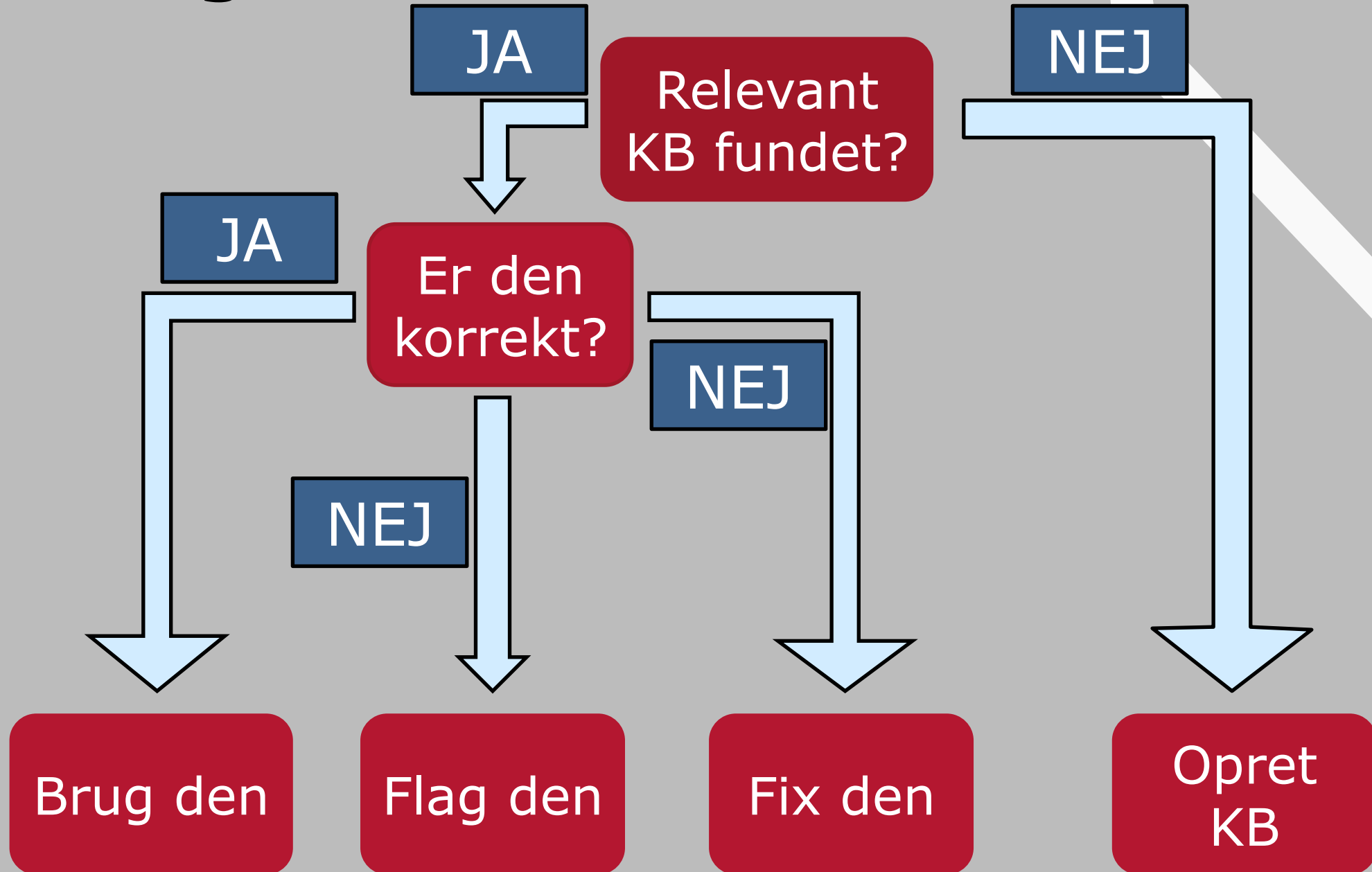
Vedligeholder vores IT Lyn

Hvordan har vi opnået succes med Knowledge?

- Workflow – Incidents
- Godkendelsesflow
- Nemmere tilgang til oprettelse af artikler
- Subject Matter Expert - SME
- Feedback og opfølgning (Kahoot)

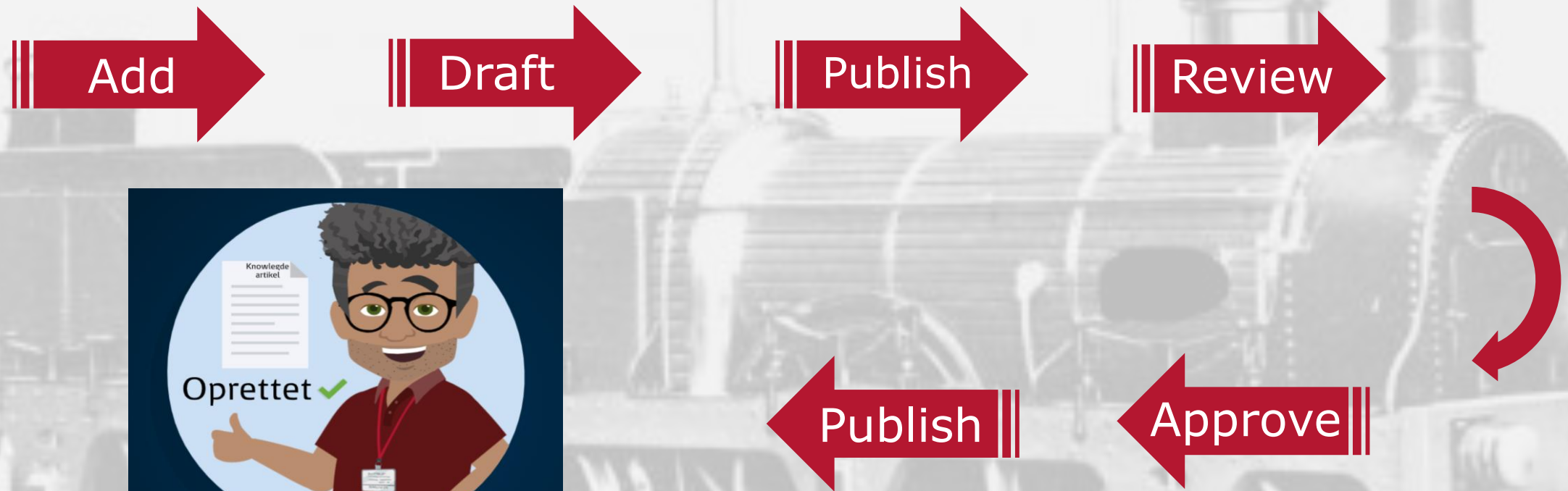


Knowledge workflow – med Incidents



Workflow for godkendelse af en artikel

Dette workflow hjælper os med at opretholde vores standard



Nemmere tilgang til oprettelse af Knowledge artikler



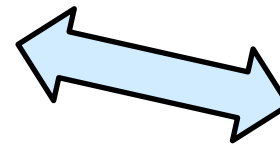
General information

How to

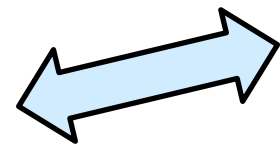
Dispatch to

Troubleshooting

IT Lyn

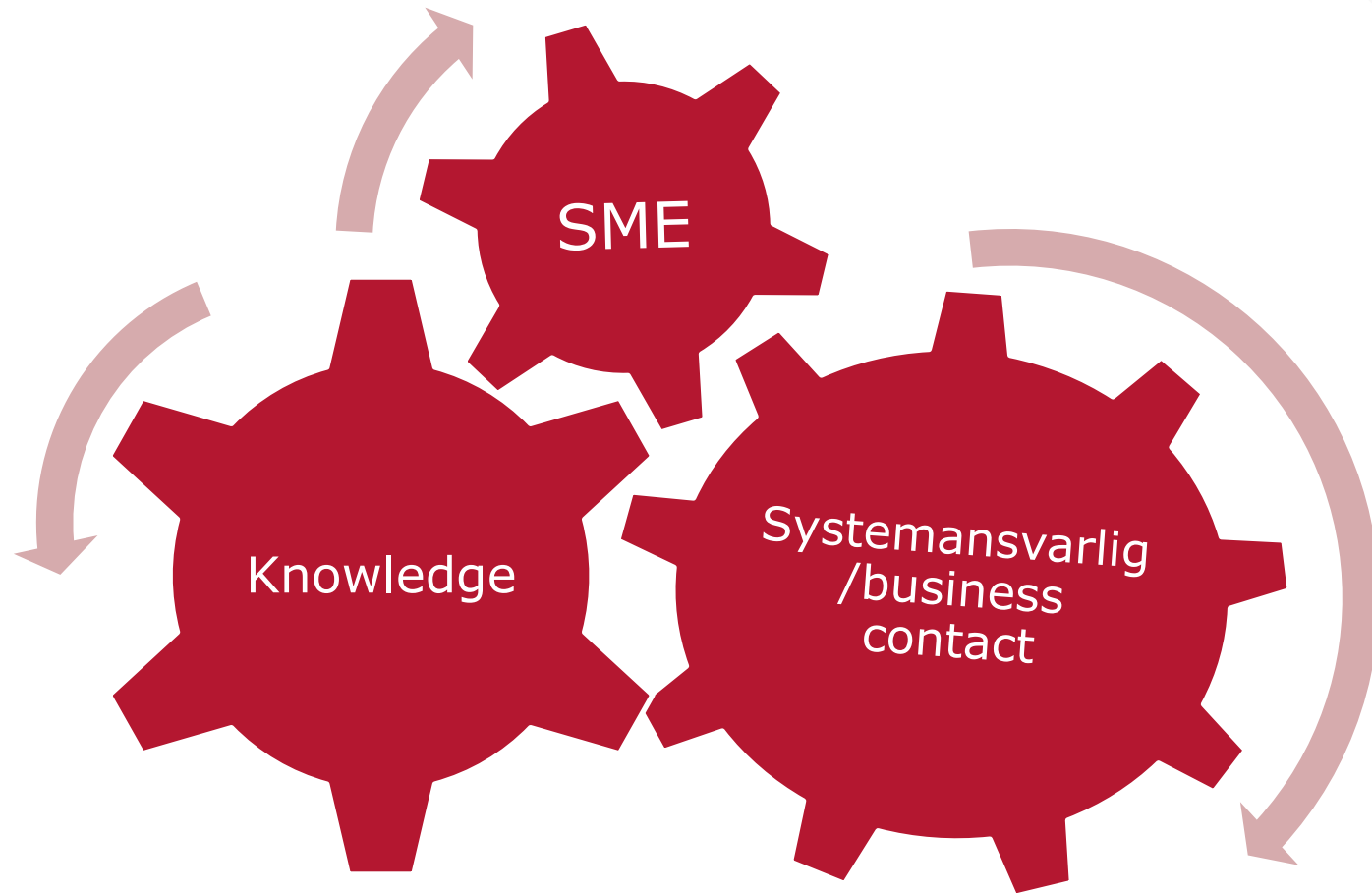


Vores
standarder



Røde tråd

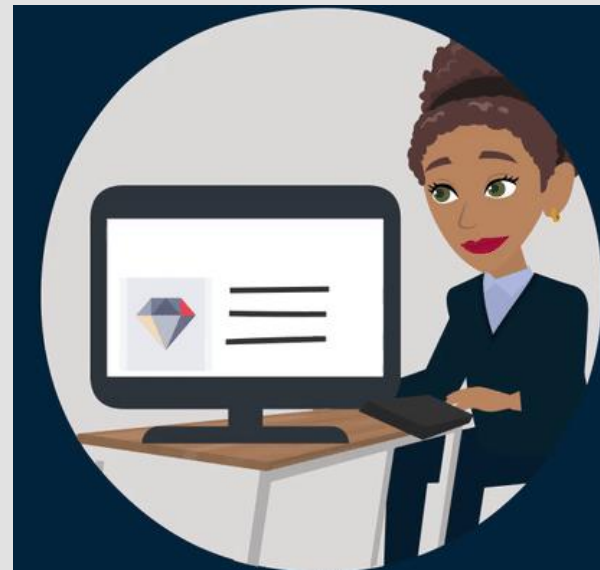
SME – Subject Matter Expert



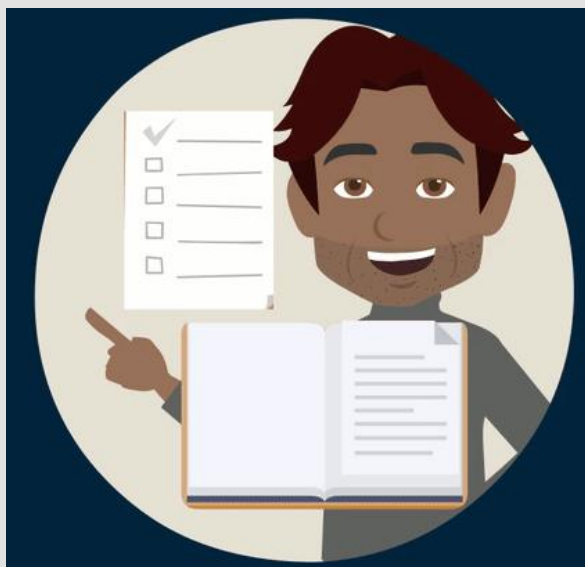
Hvad er formålet med SME



Skabe relationer til andre afdelinger



Hjælp til selvhjælp



Knowledge bliver holdt up to date

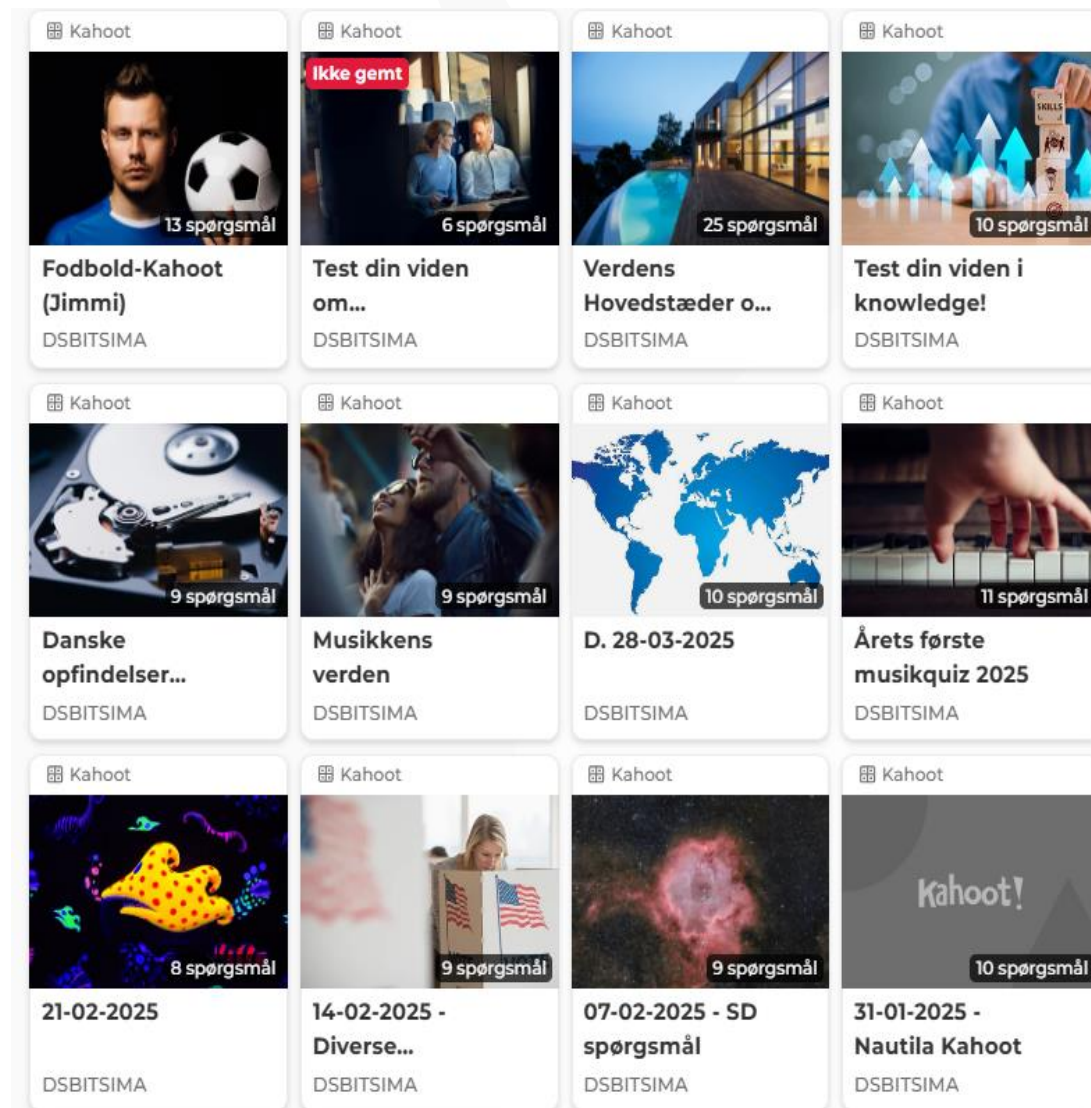


Forbedre løsningstiden på Incidents

Feedback og opfølgning (Kahoot)



- Styrker fællesskabet
- Læring gennem sjove og utraditionelle metoder
- Motiverende deltagelse



Hvilken 4 ting yder vi support på i 7-Eleven/kort og godt butikkerne?

14



0

svar

▲ Kunde Pcér, Rosa, Boris og Zebraprintere

◆ Kunde pcér, Rosa, toiletterne samt grillen

● Kunde pcér, Rosa, Boris og kaffemaskinerne

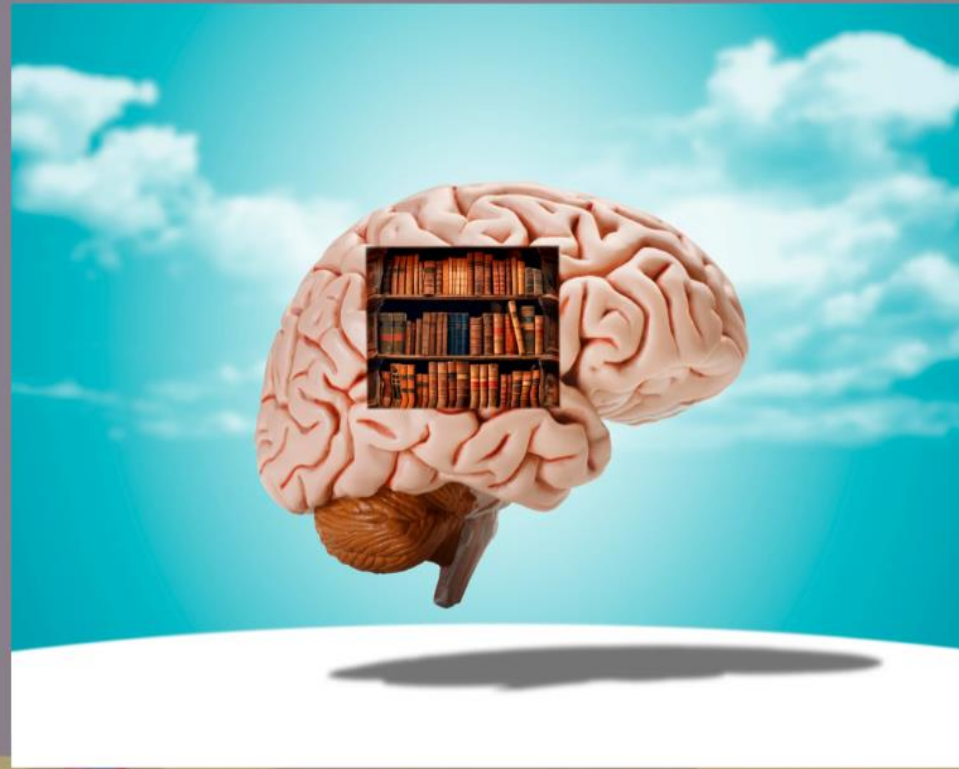
■ Kunde pcér, Rosa, Boris og belysningen over desken

Hvem er ansvarlig for oprettelse af nye artikler?

Hop over

DSB

16



0

svar

Knowledge Managerne

Alle

Systemansvarlige

Elon Musk

Bruger ringer ind og vil have adgang til et fællesdrev, hvad er proceduren?

19

0

svar

▲ Opret en sag til 2nd line

◆ Giver selv adgang til fællesdrevet

● Bed bruger oprette en Request

■ Du opretter et Incident og udfører derefter opgaven selv

Hvilket bilmærke er dette?

Hop over

DSB

16



0

svar

▲ Aston Martin

◆ Subaru

● Honda

■ Opel

IT Lyn – Self service portal



- Vores nye IT lyn portal
- "Forslag til dig"
- Hvad gør vi for at promoverer IT Lyn





Afslutnings Kahoot



