

Knowledge centered service (KCS) hos KU IT



Patrick Thams-Dimon
Knowledge- & Lean Manager
IT sikkerhed og support - KU-IT

KØBENHAVNS UNIVERSITET



Hvem er jeg?



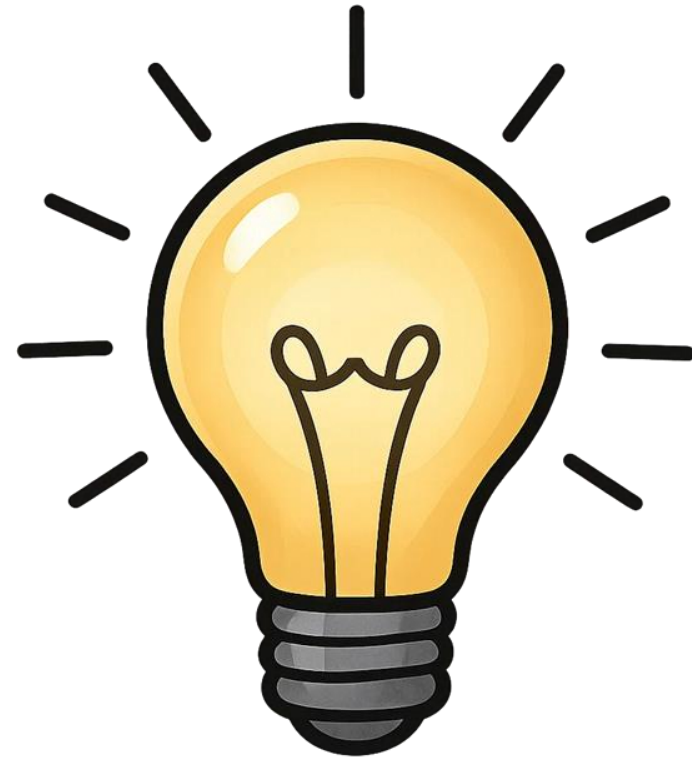
- Patrick Thams-Dimon
- Knowledge- og Lean manager i KU IT
- 16 års erfaring på Københavns Universitet
- 4 år med procesforbedringer og ledelsesrådgivning
- 2 år med KCS og Knowledge Management

Hvad er KCS?

Knowledge Centered Service (KCS) er en metode, der fokuserer på viden som en central ressource i organisationen.

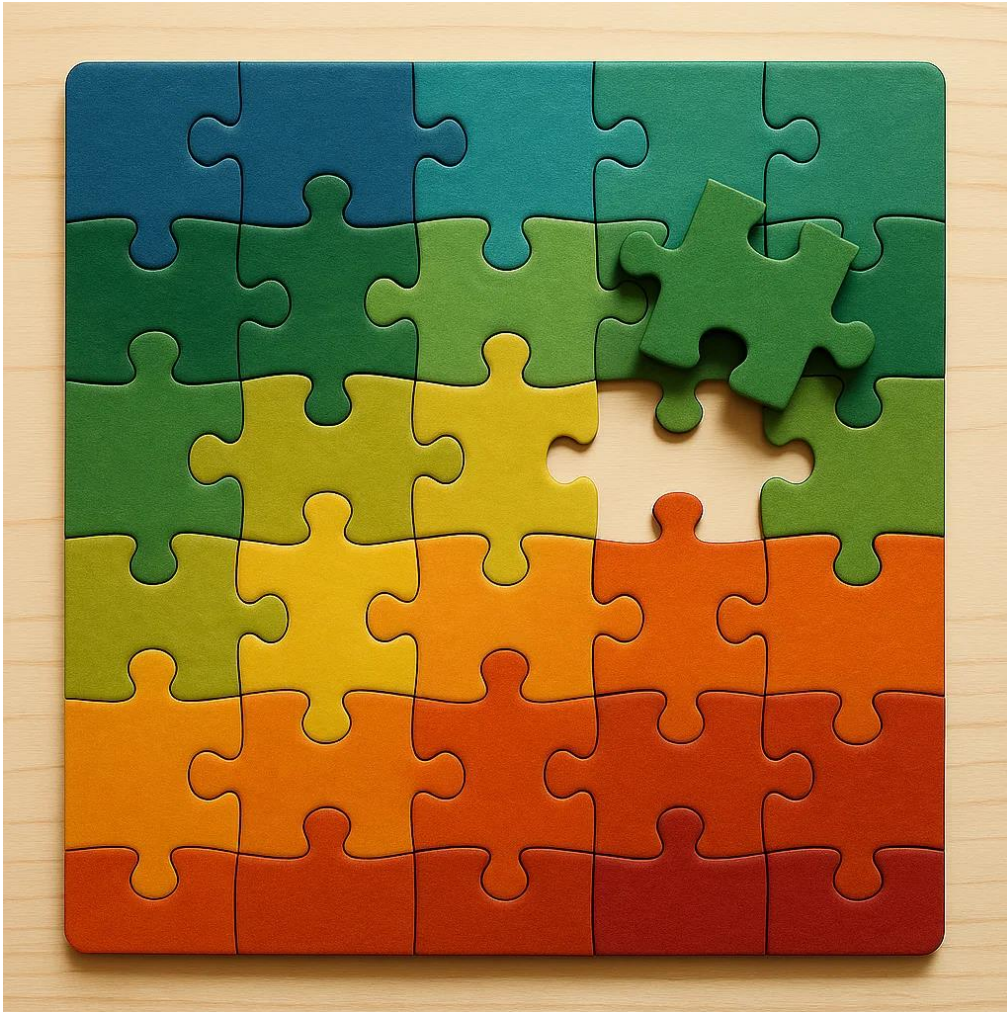
KCS har til formål at:

- Skabe artikler som et biprodukt af problemløsning
- Udvikle en vidensbase baseret på vores samlede erfaringer til dato
- Udvikle artikler baseret på efterspørgsel og brug
- Anerkende menneskers evne til at:
 - **Lære**
 - **Samarbejde**
 - **Dele**
 - **Forbedre**



KCS er ikke noget, vi gør ved siden af problemløsning
KCS *er* den måde, vi løser problemer på.

Kontekst



IT-support på Københavns Universitet

- 6.000-6.500 henvendelser pr. måned
- Mange rutineprægede problemtyper
 - MFA
 - Login
 - Netværk
 - Adgangskoder
- 4 supportcentre + central telefonienhed
- 3 campusområder + 1 central enhed

Rammerne for KCS-piloten

- ✗ Ingen tidligere erfaring med KCS
- ✗ Ingen tidligere erfaring med projektledelse
- ⚠ Begrænsede ressourcer og midler
- 🔄 Stor administrativ reform undervejs



Vi startede småt og lærte undervejs

Team og læring

- Afgrænset team – 9 engagerede supportere
- Undervisning og træning
- Onboarding-dage
- Udvikling af Content standard
- Feedback og input – hvad virker i praksis?

Mindset og forbedring

- Fokus på at prøve og lære – ikke på perfektion
- Forbedringsinitiativer
- Fokus på de små sejre

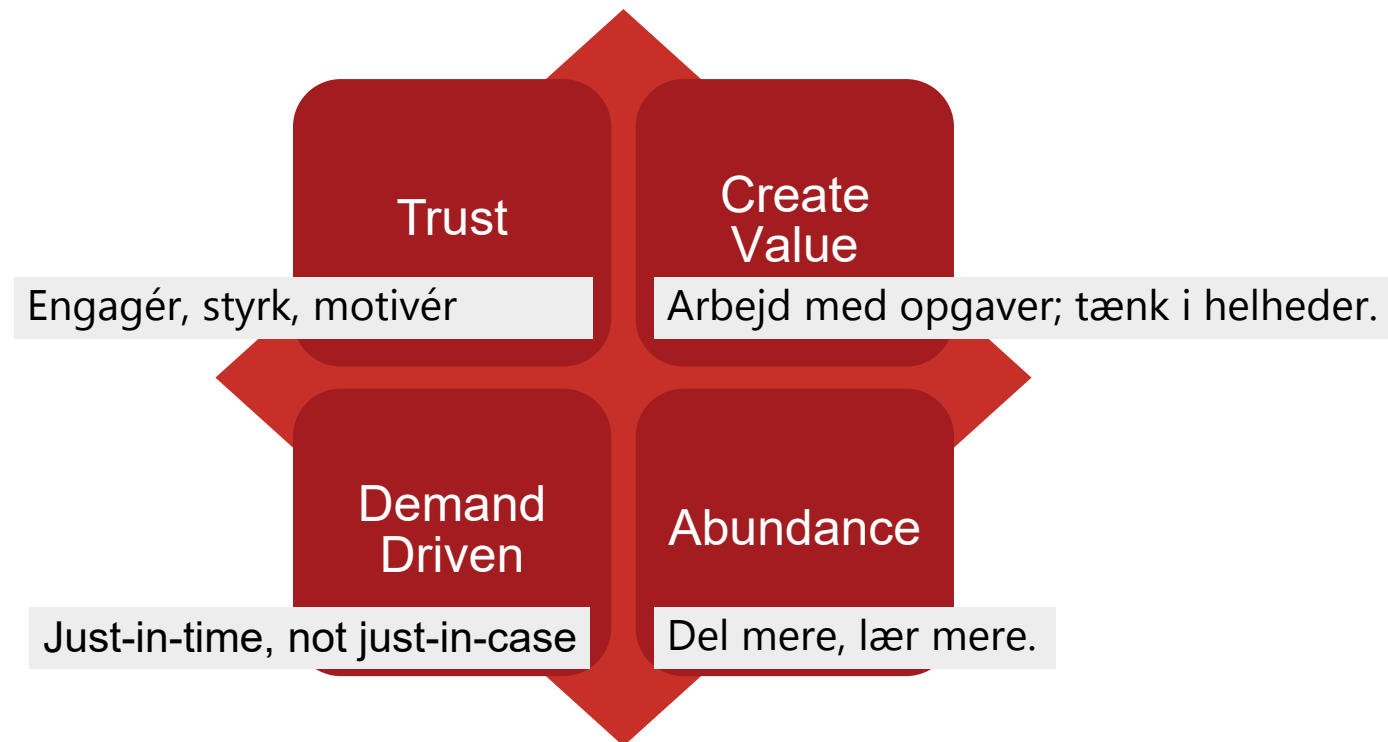


Vi genopfandt coaching



- **Fra kontrol til læring**
Coaching blev redefineret – fra “kontrol” til læring, refleksion og sparring
- **9 supportere trænet som coaches**
De første KCS-coaches – med fokus på fremtidens vidensdeling, træning og kollegial sparring
- **Fælles ejerskab og samarbejde**
Coaching blev forankret hos medarbejderne → Øget ejerskab og engagement
- **Coach council etableret**
Forum for erfaringsudveksling, sparring og løbende forbedring af coaching programmet
- **Kultur for læring**
Vi arbejder for en kultur, hvor fejl er læring og udvikling sker i fællesskab

KCS-principper



Vi blev datadrevne

- Dashboards og rapporter blev introduceret → fælles sprog for ledelse og medarbejdere
- Data sikrede ledelses buy-in og gav retning

Synlige fremskridt

- 1000+ artikler registreret og delt på tværs af teams
- Gennemsnitlig løsnings tid faldt fra 4,14 dage → 1,32 dage
- Færre visiteringer og mere effektiv support
- Data styrkede coaching: bedre feedback og mere målrettet læring
- Data pegede på forbedringsinitiativer og tydeliggjorde træningsområder
- KCS-data blev fundamentet for, at IT generelt blev mere datadrevet



Handlinger der skabte forandringerne

- **Tidlig inddragelse af medarbejdere**
sikrede, at viden blev skabt og vedligeholdt af dem, der udfører arbejdet.
- **Skabelse af en vidensdrevet kultur**
lagde vægt på samarbejde, delt ejerskab og anerkendelse af bidrag.
- **Coaching og træning**
opbyggede coach fundament samt coachingkapacitet og tilbød praktisk træning for at styrke kompetencer.
- **Ledelsesopbakning**
involverede ledere og tilpassede KCS til at understøtte strategien og medarbejdertrivsel.
- **Klare roller og ansvar**
introducerede KCS roller med ansvars-/rollebeskrivelse
- **Forbedrede processer og værktøjer**
integrerede KCS i workflows, indarbejdede forbedringsforslag fra medarbejderne, udviklet rapportering og dashboards.
- **Fokus på datakvalitet**
sikrede, at viden er søgbar, korrekt og løbende opdateret.



Spørgsmål? Så ræk ud til mig!

