



Ki mit tud?

Tudásmenedzsment alkalmazása az incidenskezelésben

itSMF Magyarország 7. Szemináriuma, Budapest, 2010.11.12.

Tartalom

- Esettanulmány
- Tudásmenedzsment kitekintés
- Projekt céljai
- Projekt tevékenységei és tapasztalatok
- Tudásfelmérés és a „kritikus tömeg”
- Folyamattervezés, testreszabás
- Eszköztámogatás implementációja
- Eredmények, konklúziók
- Kérdések

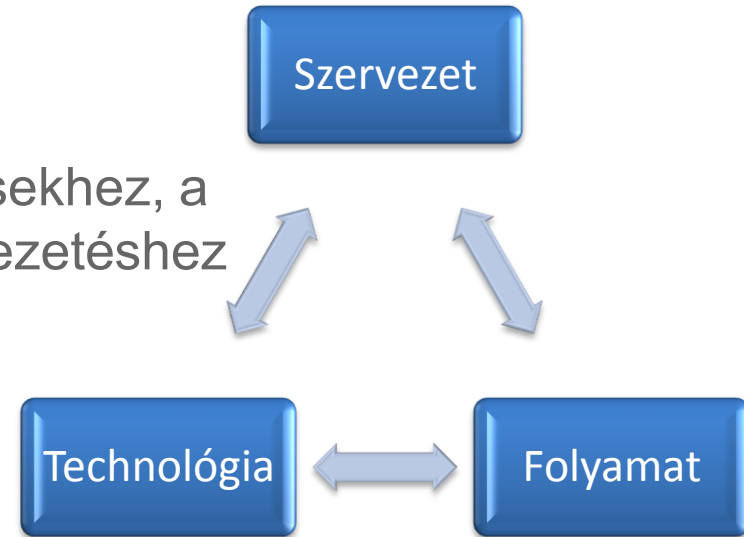


Az esettanulmány



Esettanulmány

- Bevont szervezetek:
 - Ügyfélszolgálat (SD) (üzleti szolgáltatás- és alkalmazástámogatás)
 - 2. vonali támogatók (17 szakértői terület képviselői)
 - Folyamatgazdák (incidensmenedzser, tudásmenedzser)
 - Külső szállító igénybevétele a felmérésekhez, a folyamattervezéshez és az eszközbevezetéshez
- Főbb érintett folyamatok:
 - **Tudásmenedzsment**
 - **Incidenskezelés**
 - **Problémakezelés**
- Meglévő támogatóeszköz bővítése új modullal

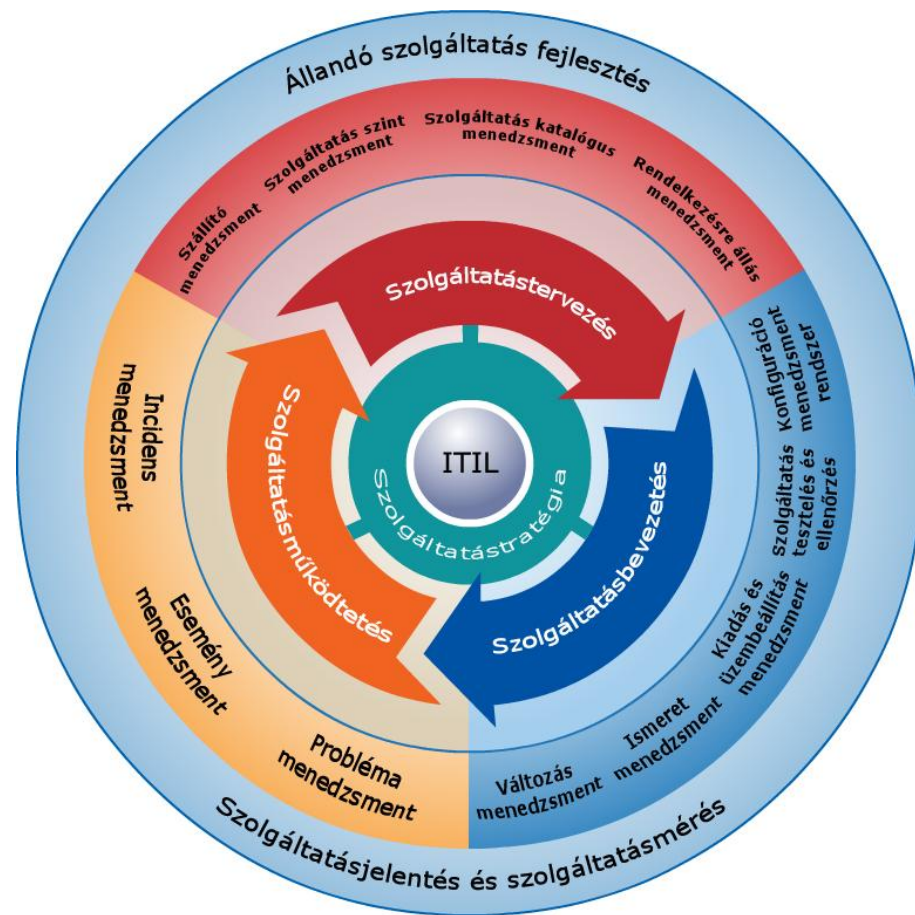


Tudásmenedzsment kitekintés

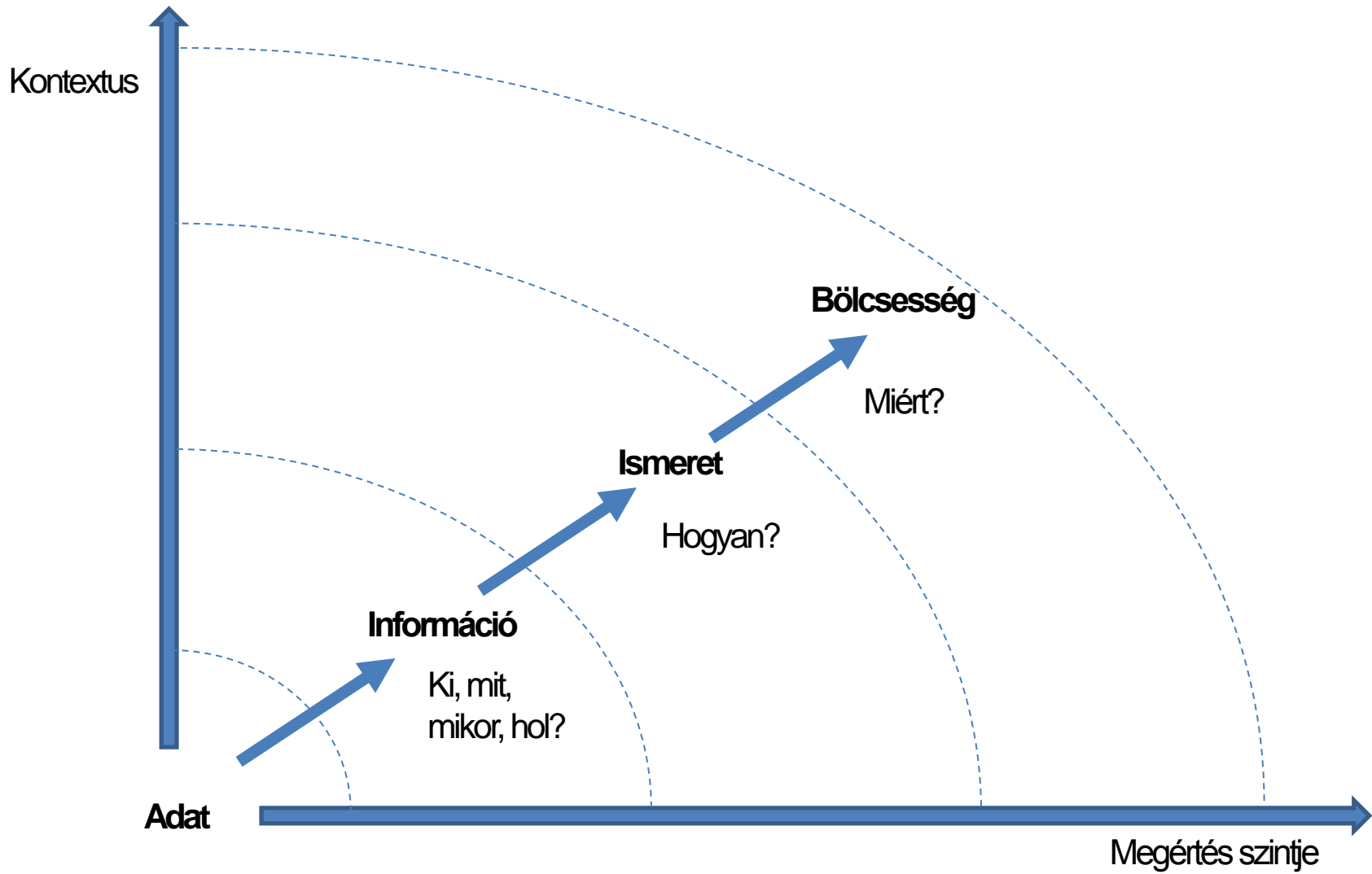


Tudásmenedzsment (ismeretmenedzsment) az ITIL v3-ban

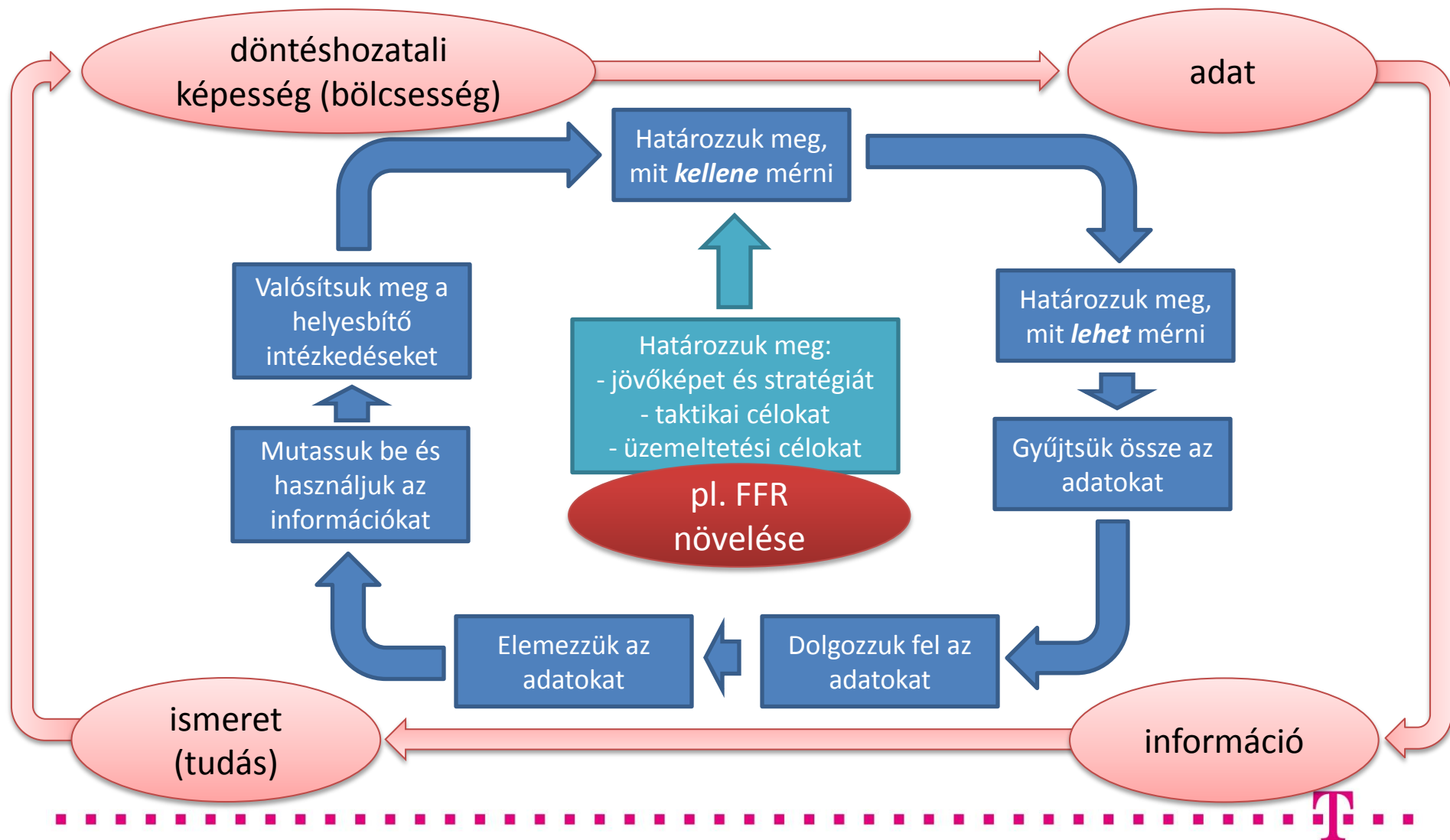
- Szolgáltatásbevezetés tárgyalja, de átível minden életcikluson
- Célja, hogy a szervezetekben javítsa döntéshozatal minőségét a szolgáltatások teljes életciklusán keresztül azáltal, hogy valós és hiteles adatokat és információkat biztosít, tudást állít elő és oszt meg.



A tudásmenedzsment jobb döntéseket eredményez



A tudásmenedzsment és a CSI kapcsolata



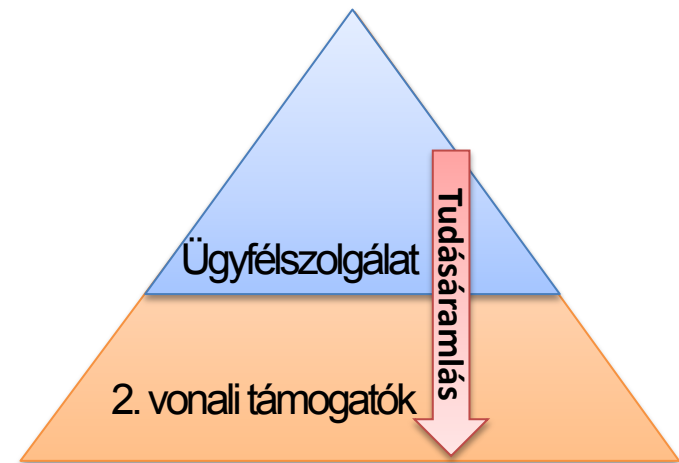
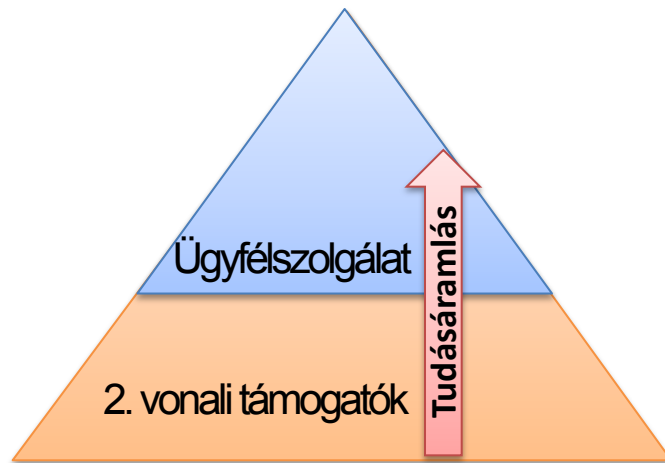
A szervezeten belüli tudásátadás iránti igény

Biztosítani kell a tudásáramlást:

- szolgáltatásbevezetés során a 2. vonali támogatóktól az 1. szintű támogatás felé

Közvetíteni kell az tudást:

- szolgáltatásüzemeltetés során az 1. szintű támogatástól a 2. vonali támogatás felé, illetve a szolgáltatástervezés és –bevezetés számára



Tudásközpontú támogatás (Knowledge-Centered Support)

Módszertan, ami megmutatja:

- hogyan hozzuk létre hasznos ismereteket az incidenskezelés melléktermékeként;
- hogyan fejlesszük az ismereteket az igényekhez és a használathoz igazodva;
- hogyan tartjuk naprakészen a szervezeti tudást;
- hogyan jutalmazzuk a tanulást, az együttműködést, a tudásmegosztást és a tudásfejlesztést.

Abból indul ki, hogy a tudás:

- sohasem lehet 100%-osan pontos;
- sohasem teljes;
- nem állandó, folyamatosan változik;
- a használat során válik igazi tudássá.



A projekt



Tudásmenedzsment bevezetés projekt céljai

A szervezeti tudás kodifikálásának és fejlesztésének előmozdítása támogatóeszköz segítségével

Konkrét célkitűzések:

- Ügyfélszolgálaton megoldott bejelentések arányának (FFR) növelése, ezzel a szakértők terheinek csökkentése;
- Ügyfélszolgálaton megoldott bejelentések megoldási idejének csökkentése;
- Megfelelő szakértői csoporthoz irányítás hatékonyságának növelése (sikertelen továbbítások számának csökkentése).



További projektcélok

Kimutathatóvá tenni a tudáskezelés hatékonyságát:

- Mennyi tudáselem-jelöltből születik ténylegesen tudáselem
- Mely tudáselemek hasznosak és melyek feleslegesek vagy elévültek
- Melyek a gyakori keresések és miért

Nem volt cél (még):

- Tudáselemek publikálása végfelhasználók felé (self-help)



Projekt tevékenységei és tapasztalatai 1.

1. Adatkörök meghatározása:

- Tudáselemek rögzítéséhez szükséges minta elkészítése
- Felméréseken résztvevők kiválasztása

Tapasztalatok:

- Változatos a területek hozzáállása: van, aki a legjobb emberét delegálja, van, aki a kevésbé tapasztalt és leterhelt kollégáját.
- Javasolt több kollégát bevonni területenként, bár ez talán sehol sem sikerült, pedig így előfordulhat, hogy nehezebb lesz elfogadtatni a bevezetett megoldást.



Projekt tevékenységei és tapasztalatai 2.

2. Pilot területek felmérése:

- Tudáselemek felmérése
- Input a folyamattervezéshez, visszacsatolás a későbbi felmérésekhez, tesztadatok az implementációhoz

Tapasztalatok:

- Nem működött a területek kikérdezése, át kellett térni az időigényesebb előkészítésre és rövidebb interjúztatásra, utólagos jóváhagyásra. Az értékteremtés így a szállítói oldalra tevődött át nagyjából, ami alapvetően nem baj.
- Túlságosan emberfüggő, hogy ki hajlandó a felméréseken kívül is tudáselemeket „gyártani”.



Projekt tevékenységei és tapasztalatai 3.

3. Folyamattervezés:

- Folyamatterv elkészítése
- Testreszabás

Tapasztalatok:

- Az elkészült folyamattervet testre kellett szabni az eszközben támogatott funkciók korlátait figyelembe véve, mert pl. nem volt felelőse a tudáselemeknek, nem lehetett szolgáltatáshoz rendelni és a jogosultságkezelése sem felelt meg egy nagyobb szervezet igényeinek.
- Tudáselem-típusok jelentős egyszerűsítésen estek át, konkrétan 1 típust hagytunk meg.



Projekt tevékenységei és tapasztalatai 4.

4. Eszköztámogatás implementációja:

- Eszköz konfigurálása, egyedi fejlesztések
- Tudáselemek betöltésének előkészítése

Tapasztalatok:

- Minél előbb eszközhöz kell engedni és oktatni kell a megrendelői oldalt, hogy tisztában legyen a lehetőségekkel és gyorsabban haladjon a tervezés.
- Betöltő fejlesztése szemben a kézi felvitellel (számosság, későbbi használat).



Projekt tevékenységei és tapasztalatai 5.

5. További területek felmérése:

- Tudáselemek összegyűjtése a többi 2. vonali támogató területről is

Tapasztalatok:

- A 2. vonali támogatók mellett az Ügyfélszolgálat saját tudáselemeit is fel kell mérni, erre nem terveztünk, de aztán interjúk nélkül megoldottuk.
- Egyszerűsítettünk a tudáselem-sablonon is a pilot felmérések és a folyamattervezés alapján.
- El kellett dönteni, hogy mit kezdünk a riasztások kezelésével.
- Figyelni kellett a „kritikus tömeg” elérésére.



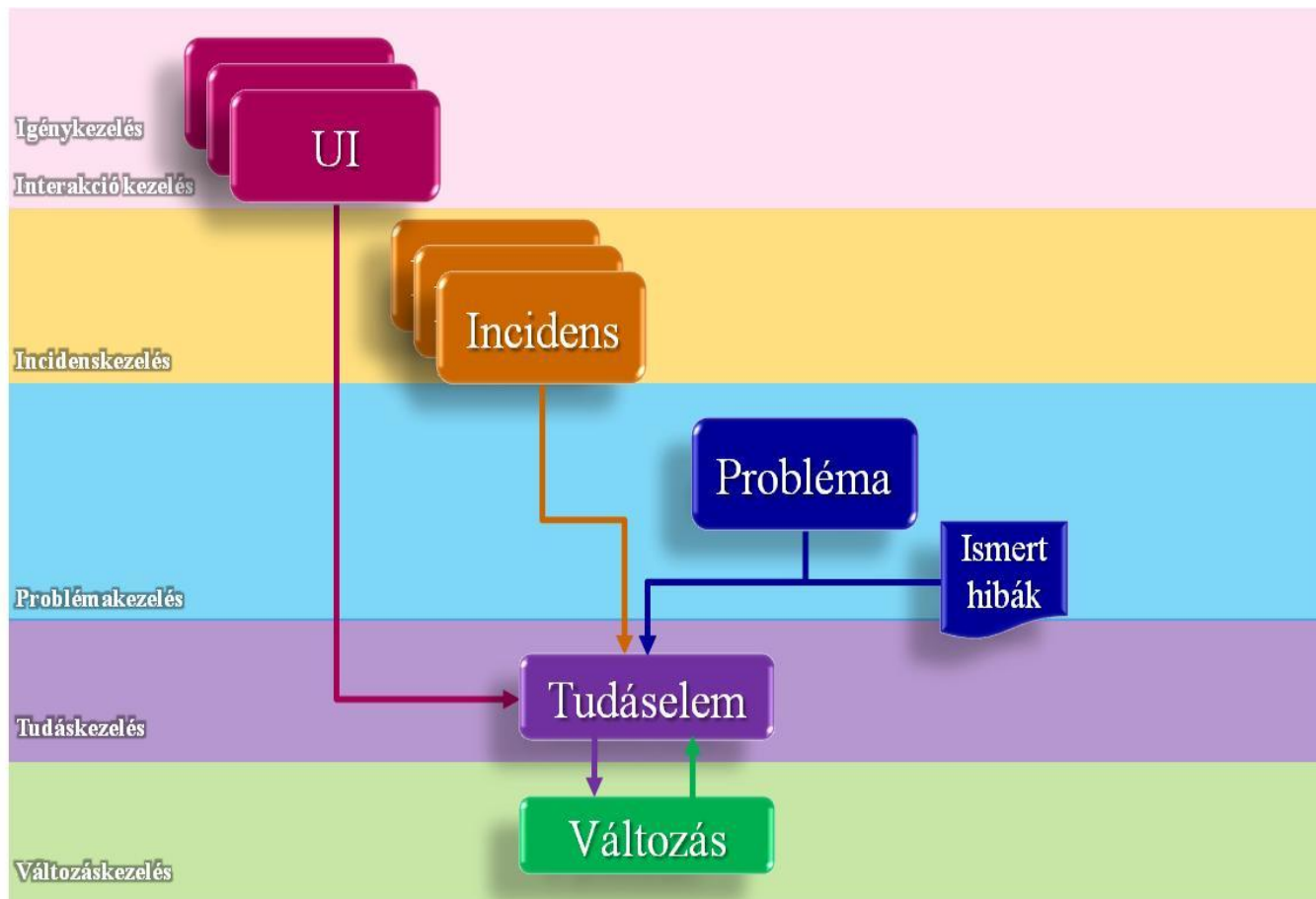
Tudáselemek előállítására alkalmazott módszer

A tapasztalataink alapján a következő módszert javasoljuk:

- A kiválasztott területek által az elmúlt 3 hónapban megoldott hibákat válogassuk le.
- Mennyiségtől függően egyenként átolvasva vagy adatbányász módszerekkel csoportosítsuk az azonos megoldásra visszavezethető hibákat.
- Alakítsuk át a megoldásokat kiejánlható, kereshető tudáselemekké.
- Kategorizáljuk a tudáselemeket célközönség és szolgáltatás alapján
- Rendeljünk felelőst minden tudáselemhez, aki a továbbiakban felelős a tudáselem kezdeti jóváhagyásáért, későbbi naprakészen tartásáért.
- Töltsük be vagy kézzel rögzítsük a tudáselemeket a tudásbázisba.
- Gondoskodjunk a kialakított folyamatok mentén történő karbantartásról (felülvizsgálat, frissítés).

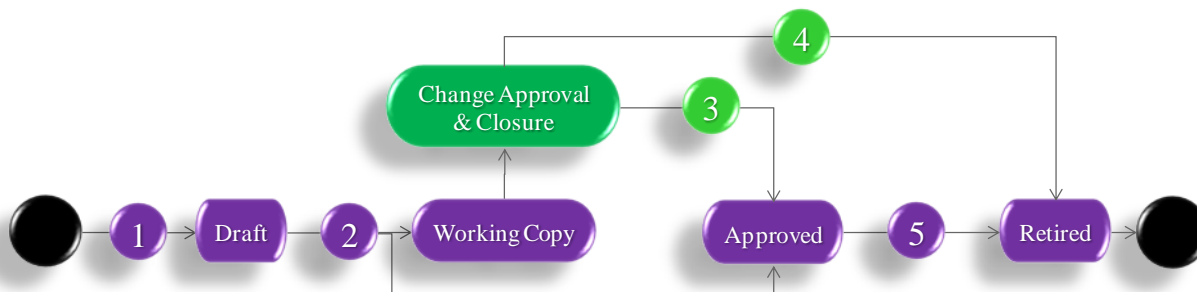


Tudáselemek forrásai

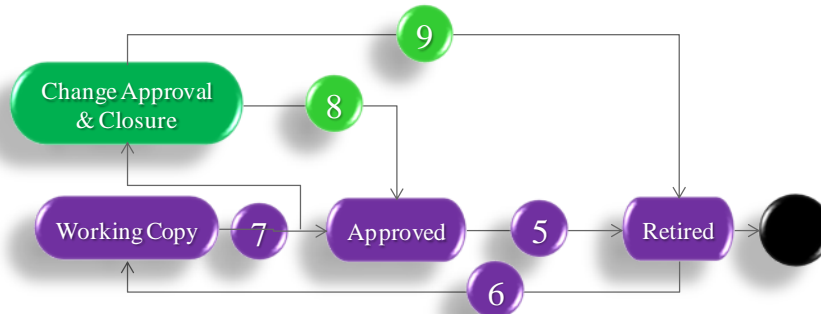


A kialakított folyamat állapotátmenetei

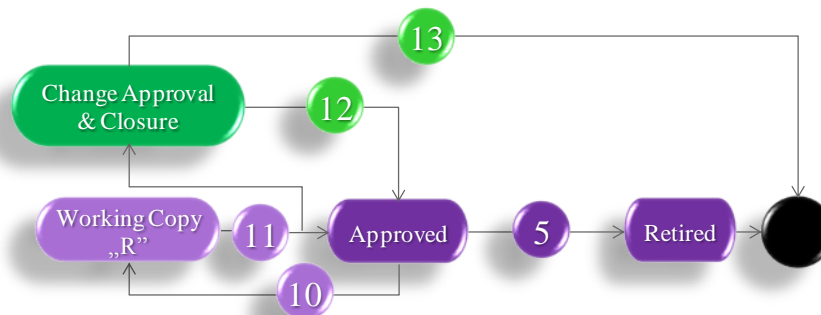
létrehozás
jóváhagyás
elévülés



újraaktiválás
jóváhagyás



felülvizsgálat
frissítés
jóváhagyás



Eszköztámogatás



Eszköztámogatással szemben támasztott követelmények

Követelmény	Jelenlegi megoldás	SM7 KM modullal
Egyedi tudáselemek létrehozása	✓	✓✓
Tudáselemek életciklusának követése		✓
Tudáselemek szerkeszthetőség	✓	✓✓
Tudásmenedzsment folyamat integráltsága	✓	✓✓
Duplikáció kiszűrése		
Felhasználási riportok készítése		✓
Hatékony keresés		✓
Relevanciavizsgálat		✓
Automatikus FAQ létrehozása		
Tudáselemek archiválás		✓



Egyedi tudáselemek életciklusának kezelése

Contribute Knowledge

Title:

Summary:

Expiration date:

Document ID:

Document type:

Status:

Locale:

Question Answer Categorization/Flags Attachments

Monitor tends to blink and go out when any power

Monitor problems

Question

Monitor tends to blink and go out when any power source is near

Answer

Monitor issues:

if you have an outage where the monitor will not power up:

1. check power to monitor
2. try plugging in something else to the outlet to see if the outlet is working
3. try your monitor's powercord on a second monitor
4. try your monitor on a known working powersupply

if you still have the problem, contact Phil Peregrine at 555-4444

Document Id:
KM0019

Document Type:
howto

Summary:
Monitor troubleshoo
basic instructions

Creation Date:
05/10/06 08:23:22

Expiration Date:

Author:
falcon



Integrált folyamatok

The screenshot displays a software interface for managing service interactions. On the left, a sidebar shows the 'Primary Contact' section with fields for Full Name, Telephone, Email, Location, and Notify By. Below this is the 'Service Request' section with fields for Full Name and Title. The 'Affected Incident' section includes Service, Affected CI, and Title. A context menu is open over the 'Affected CI' field, listing various actions such as 'OK', 'Back', 'Clone', 'Save', 'Undo', 'Close', 'Find', 'Fill', 'Clocks', 'Apply Template', 'Create Template from Record', 'Show', 'Search Knowledge', 'Create Knowledge', 'Set Reminder', 'Print Record', 'Notify', 'Related', 'Add Required Action', and 'View Alert Log'. The 'Search Knowledge' and 'Create Knowledge' options are circled in red. The main window shows the 'Interaction Detail' for ID SD10316, which is 'Open - Linked'. The 'Interaction Detail' pane includes fields for Category (incident), Area (data), Sub-area (data or file incorrect), Impact (1 - Enterprise), Urgency (1 - Critical), Priority (1 - Critical), Approval Status, SLA Target Date (11/01/10 19:38:17), Knowledge Source (IM10133), Closure Code, and Solution (Manually added the month February 2008 to the database).



Relevanciavizsgálat

Search Results

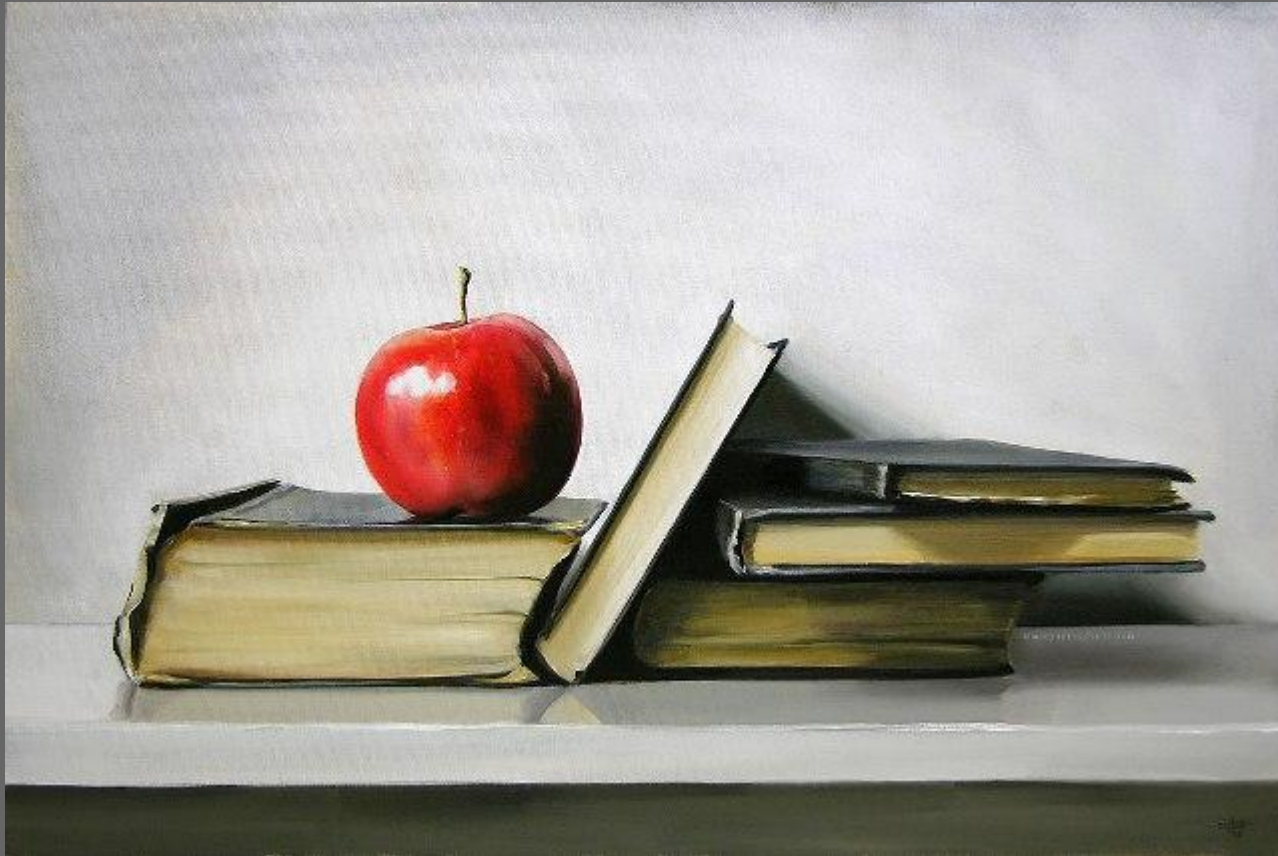
11 documents found. 469 documents searched.

Relevancy	Title/Summary	Status	Knowledgebase
62%	I can't [print anymore on the first floor.] I I can't [print anymore on the first floor. I can't [print anymore on the first floor ...	Work In Progress	Incident_Library
61%	SD10078 I I can't [print anymore on the first floor ...	Open - Linked	Interaction_Library
38%	Paperjam occurs when a printing job is larger than one page Paperjam Paperjam occurs when a printing job is larger than one page Paperjam occurs while printing jobs bigger than one page	Work In Progress	Incident_Library
37%	SD10049 Paperjam Paperjam occurs when a printing job is larger than one page	Open - Linked	Interaction_Library
37%	Printer clean-up Printer Printer clean-up Printers are running out of memory, going offline, printing steaks Schedule regular maintenance on all printers. Once in a while the printers need maintenance	Work In Progress	KnownError_Library
37%	Printer clean-up Printer Printer clean-up Printers are running out of memory, going offline, printing steaks	Updated	Problem_Library
30%	Searching in Knowledge Management ... search for records based on field values that are specific to the kb, e.g., author or document type in kmdocument, or assignee name in the incident library. Hot News Popular knowledge	external	Knowledge_Library

Page 1 of 2



Eredmények, konklúziók



Ügyfélszolgálaton megoldott bejelentések arányának várható javulása

- Felmérés során megjelöltük, hogy mely bejelentésekhez kapcsolódóan született tudáselem, így becsülhető volt az FFR javulása.

53%

- Azért becsült értékek ezek, mert számos feltétele van annak, hogy elérjék ezeket az értékeket.

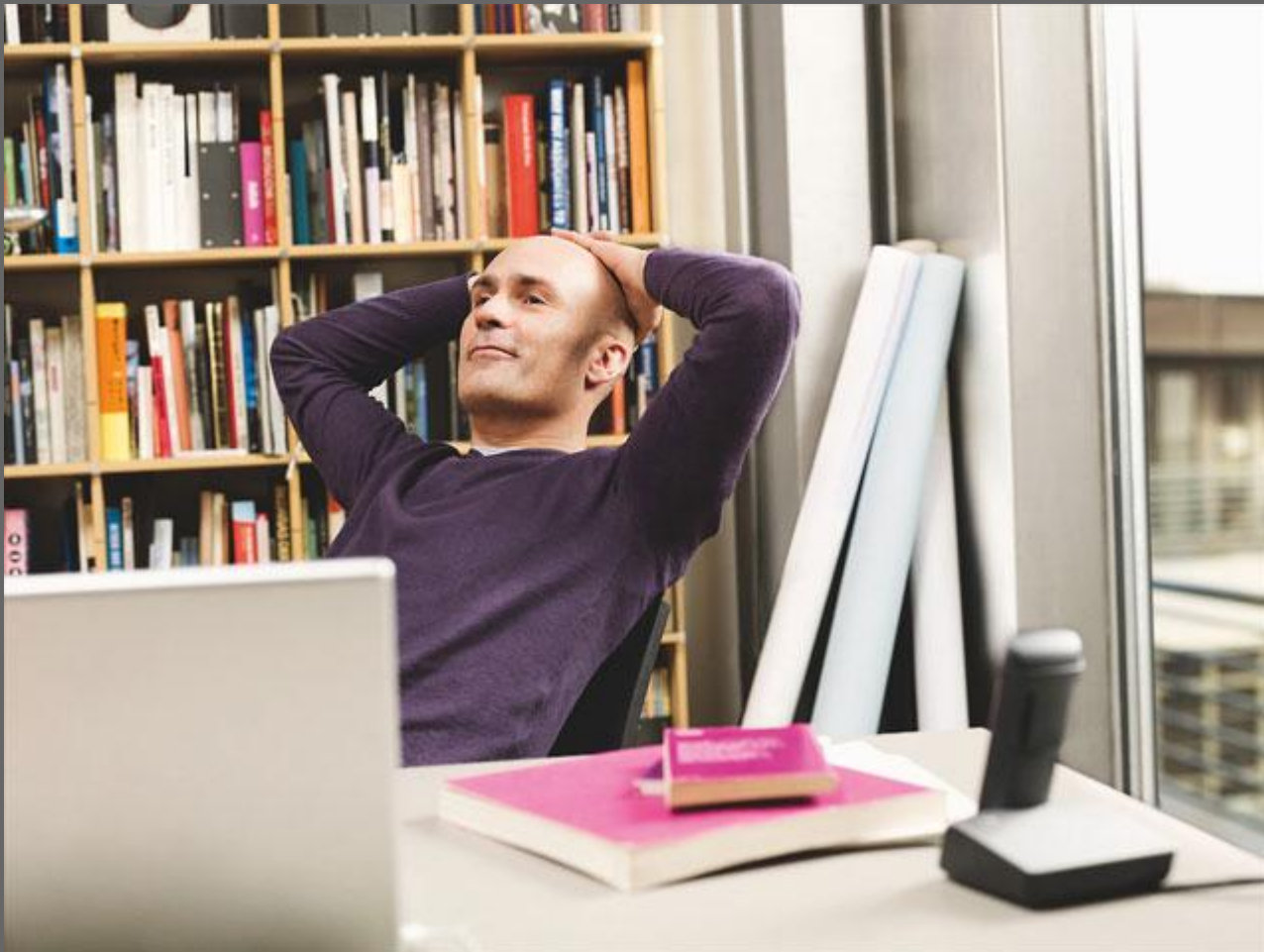


Konklúziók

- A teljes kép lebegjen a szemünk előtt, de konkrét célok mentén vágjunk bele.
- A tudásmegosztás mindig kényes téma, ezért készítsük fel a kollégákat és oszlassuk el a kételyeket bennük.
- Mérjük meg, honnan indultunk, hogy később igazolhassuk a fejlesztés létjogosultságát és megtérülését.
- Mint általában, a dobozos megoldás itt sem illeszkedett az ügyfél igényeihez, ezzel tervezzünk a megvalósításnál.
- Törekedjünk a tudáselemek „kritikus tömegének” elérésére, mert nincs rosszabb indulás, mint egy üres tudásbázis.



Most már nyugodtan hátradőlhetünk.



Fajcsi Balázs

szenior informatikai üzemeltetési menedzser,

Magyar Telekom Nyrt.

Fajcsi.Balazs@telekom.hu

Pásztor Zsolt

szenior tanácsadó, ITIL Expert

KFKI Rendszerintegrációs Zrt.

Pasztor.Zsolt@kfkizrt.hu