

itsoftware®

TOPdesk

Kunskapshantering

Förberedelse inför arbete med kunskapshantering

(Knowledge Management)



Kunskapshantering

Syfte med dagen:

- Allmän orientering i kunskapshantering och best practice i TOPdesk
- Dokumentation av processer och roller.
- Konfigurerings av verktyget tillsammans med IT Software
- Konfigurera behörigheter för kunskapsartiklar internt och/eller externt för handläggare och slutanvändare
- Skapa ett antal kunskapsartiklar samt standardlösningar. Vi kommer skapa en grundstruktur för hur kunskapsartiklar presenteras i handläggargränssnittet.

Implementeringen sker som undervisning och sparring, så att ni sedan kan arbeta självständigt i modulen på egen hand.

När dagen är genomförd ska ni på egen hand kunna skapa och konfigurera kunskapsartiklar samt standardlösningar. Exempel på processkarta samt kunskapsartiklar finnes i slutet av dokumentet.

Syfte

Hur fungerar modulen?

Modulen för kunskapshantering organiserar och hanterar alla kunskapsartiklar i din TOPdesk-miljö. Kunskapsartiklar kan publiceras både för handläggare och slutanvändare för att besvara frågor snabbt och enhetligt. Kunskapsartiklar kan även kopplas ihop med standardlösningar för att förenkla administrationen av återkommande ärenden för handläggarna. Vi använder även kunskapsmodulen för att publicera nyheter intern och på portalen.

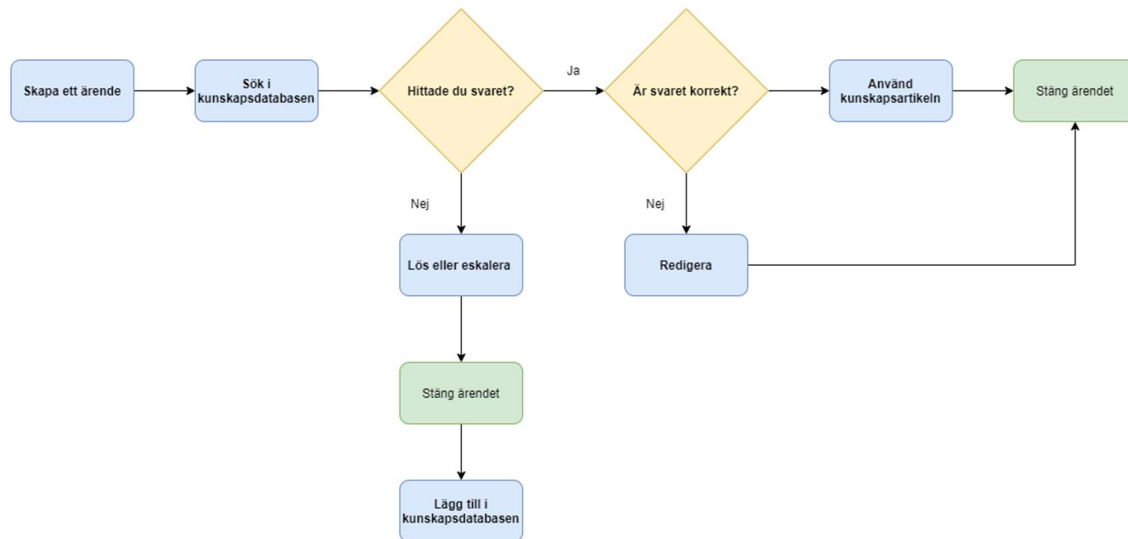
Hur ser en framgångsrik implementering ut?

Implementeringen lyckas när ni är redo att slutföra installationen och i framtiden kunna underhålla modulen på egen hand. Var beredd på att detta vanligtvis kräver arbete med både TOPdesk och er organisation och innefattar processer som konsult från IT Software hjälper till med.

Förbered/diskutera inför dagen:

- Välj ut några kunskapsartiklar som ni vill skapa i TOPdesk för handläggare och slutanvändare.
- Välj ut ett repetitivt ärende, t.ex. lösenordsbyte som vi kan skapa en standardlösning till (knyt korrekt kategorier, handläggargrupp, status etc. vid första knapptryck)
- Finns det en kunskapsansvarig idag? Om inte; fundera på vem det kan vara för respektive avdelning som ska implementeras i TOPdesk i detta projekt-scope.
- Har ni en processkarta för hur ni skapar, nyttjar, uppdaterar samt arkiverar utdaterade kunskapsartiklar? Se exempel i slutet av dokumentet.
- Fundera/diskutera vilka som ska/kan skapa nya kunskapsartiklar i TOPdesk, vilka kan publicera artiklar och vilka kan arkivera befintliga.

Exempel på processkarta



Genomförande

Modulen för kunskapshantering stödjer användarna vid hantering av ärenden, och även slutanvändare på portalen. Modulen möjliggör en snabbare, mer effektiv och enhetlig hantering av ärenden. Kunskapsartiklar på portalen möjliggör även att slutanvändarna kan få självhjälp. På så vis behöver inte slutanvändaren alltid skapa ett ärende när de har en fråga.

Vid införandet av en aktiv kunskapshantering får man del av Shift-Left.

Shift left är en modell skapad för att flytta informationen närmare både handläggaren och slutanvändaren. Fördelar med detta är

- Du besvarar återkommande frågor snabbare
- Du får därmed mer tid för komplexa arbetsuppgifter
- Reducerar kostnaden per ärende att handlägga

Det är viktigt att man håller kunskapsartiklar uppdaterade. Återkommande frågor bör alltid ha en artikel som besvarar frågan. Kunskapsdatabasen och hantering är alltid levande. Med hjälp av den självbetjäning som finns i TOPdesk kommer dessa hjälpa nya handläggare snabbare komma in i sin roll. Det gör också att slutanvändare enklare kan hjälpa sig själva på ett smidigt sätt.

Var inte rädd att skapa nya artiklar men ha en tydlig process för hur de ska hanteras, hur de publiceras och arkiveras.

Vem ska delta?

Förutom konsult från IT Software är en grupp på 3-6 av era nyckelpersoner ofta en lämpliga storlek för att säkerställa noggrannhet, sparring, ägande, idéutveckling och ansvarsfördelning. Det kan t.ex. vara:

- Projektledare
- Systemägare med några kollegor från respektive avdelning
- Relevanta processägare från andra avdelningar
- Er TOPdesk-administratör

Allmänt angående modulimplementeringar

Dagordningen för konsultbesöket varierar från kund till kund, men den övergripande implementeringen av modulen innehåller vanligtvis följande element:

- Identifiering av övergripande behov för modulen
- Introduktion av intressenter, både närvarande och andra
- Granskning av processer i förhållande till modulen, som också kan omfatta andra moduler
- Definition av uppföljningsuppgifter hos kunden

Implementeringen börjar med en analys av era organisatoriska behov, som baseras på era förberedelser och konsultens erfarenhet av att sätta upp systemet för att stödja och optimera processer.

Efterarbete

Efter varje konsultbesök måste ni ofta fortsätta arbeta med vissa uppgifter som konsulten har definierat, såsom:

- Mata in data (t.ex. tjänstebeskrivningar)
- Involvering av andra intressenter än mötesdeltagarna för att få sparring och ytterligare input
- Testa processerna med faktiska användare och chefer från organisationen
- Förberedelser inför nästa möte

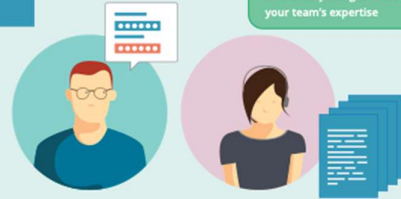
It all starts with knowledge

To get the knowledge to the people who need it, you need to manage and document it. One method is Knowledge Centered Service (KCS).

KCS = creating and continually updating knowledge base with answers to customer questions. It's basically using and reusing your team's expertise

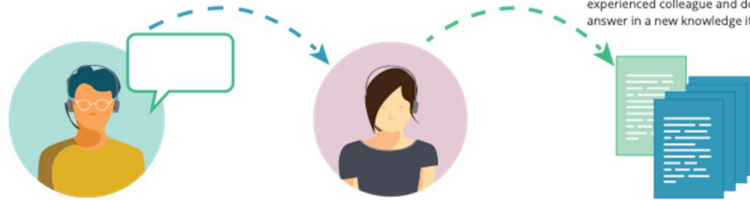
1. Check knowledge base

When a customer calls, support staff check the KB for the answers. Answer not available?



2. Create content

Support staff get the answers from their experienced colleague and document the answer in a new knowledge item.



Answer available but insufficient?

3. Update and evolve

If the available answer is incomplete, support staff update the content.

Answer available and sufficient? Great! The call is closed.



KCS changes the way support works

So now, when the service desk answers a question, they're not helping one but all future customers – as well as sharing knowledge with their colleagues.



50-60% reduced time to solution



30-50% more calls resolved during first contact



New employees up and running 70% faster

Business benefits of shift left

Reduced support costs

Calls are resolved more quickly and fewer calls are escalated to second line support



Happier customers

Customers experience a higher quality in service thanks to uniformity in answers, and being helped more quickly and professionally.

Increased employee satisfaction

Support staff feels more empowered and confident through improved knowledge, leading to employee satisfaction rise of 20-40%.



Whether you're looking to reduce costs or improve customer and employee satisfaction, shift left is the way forward.

Visit blog.topdesk.com