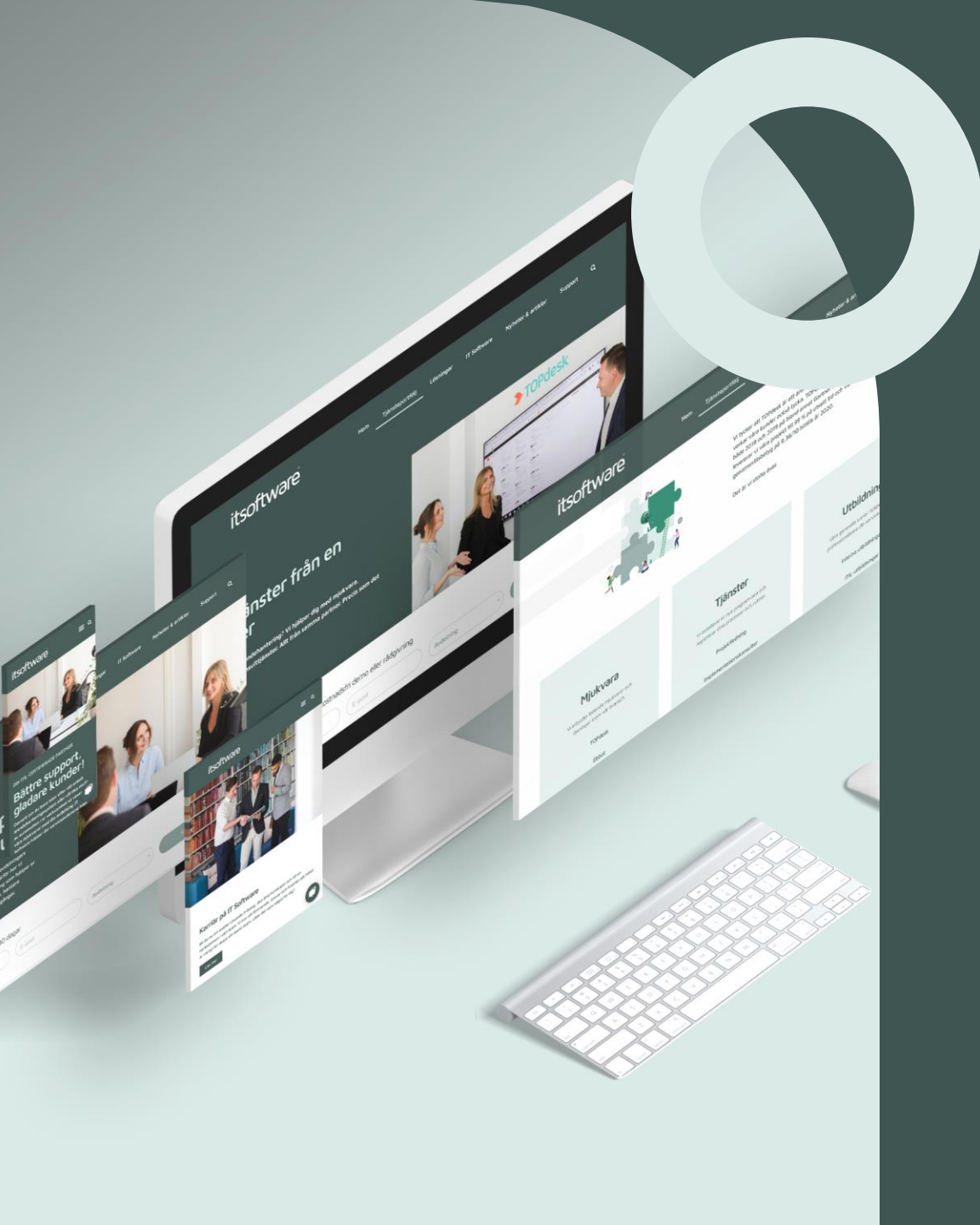




itsoftware[®]

Kunskapshantering

Knowledge Management

- Process som har uppgiften att upprätthålla och förbättra effektiviteten, tillgängligheten i användningen av informationen och kunskapen över hela organisationen
- Kunskapshantering skapar en strukturerad approach till att definiera, bygga, återanvända och dela kunskap i olika former

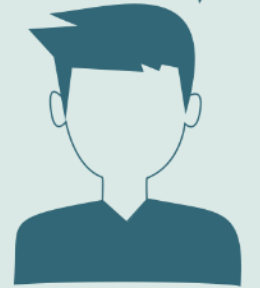


Vad vi ofta identifierar

Vi har många
återkommande frågor



Vi har flera källor av
kunskap



Våra svar är
inkonsekventa



Vad är effekterna?



- Kunden/användaren får vänta onödigt länge på en lösning
- Kunden upplever skillnader i kvalitet i tjänsteleveransen
- Kunden vet inte var hen ska vända sig



- Lång onboarding av ny kollega
- Ingen eller lite tid till förbättringar & förvaltning
- Repetitiva och mindre utvecklande arbetsuppgifter

Vad är konsekvenserna?

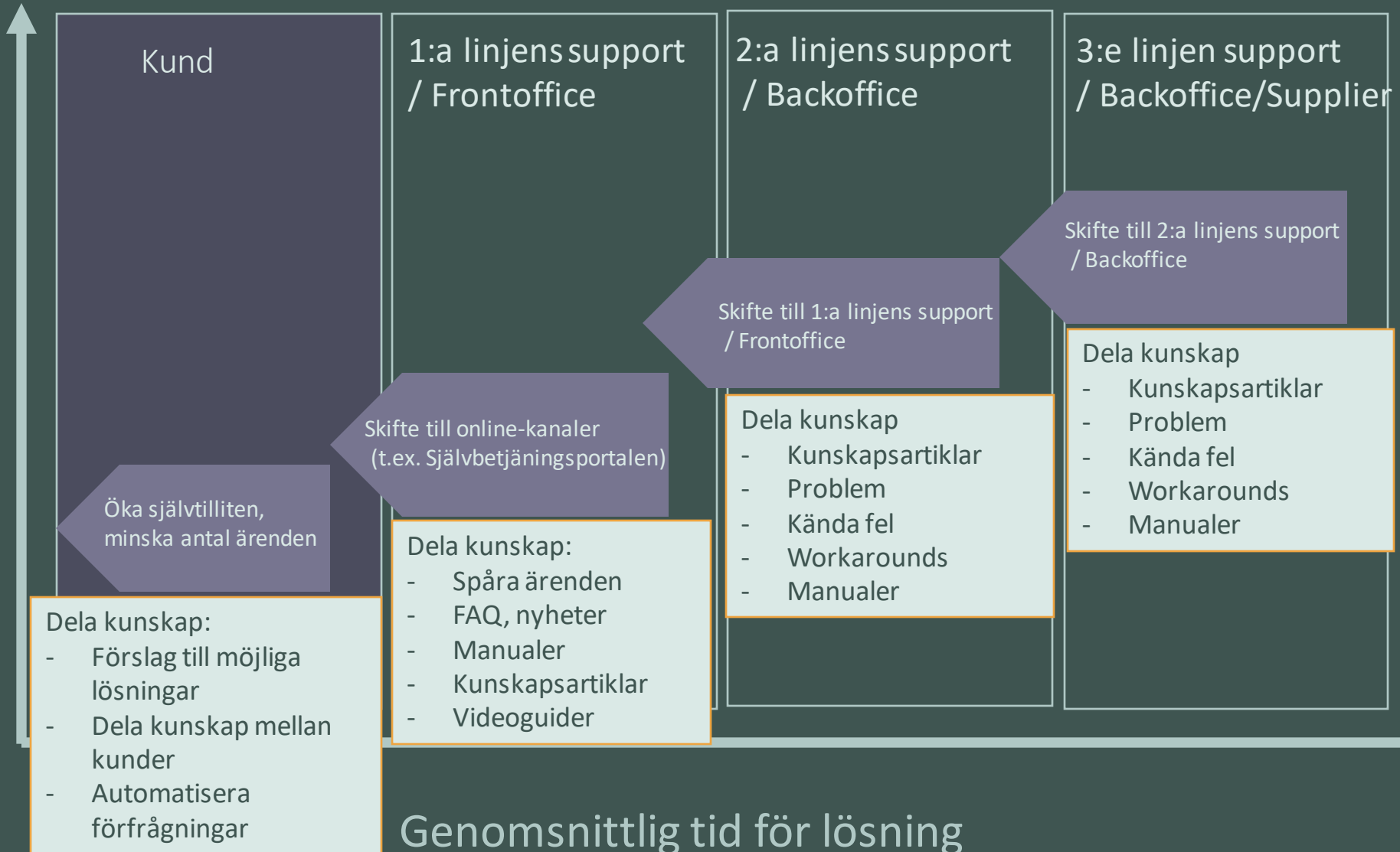
Kundnöjdheten minskar

Kostnaden för att lösa ärendet blir för högt

Proaktiva lösningar och förbättringar realiserar inte.

Shift left

Operativa
kostnader



Shift Left & Shift Left Left / minska antalet ärenden

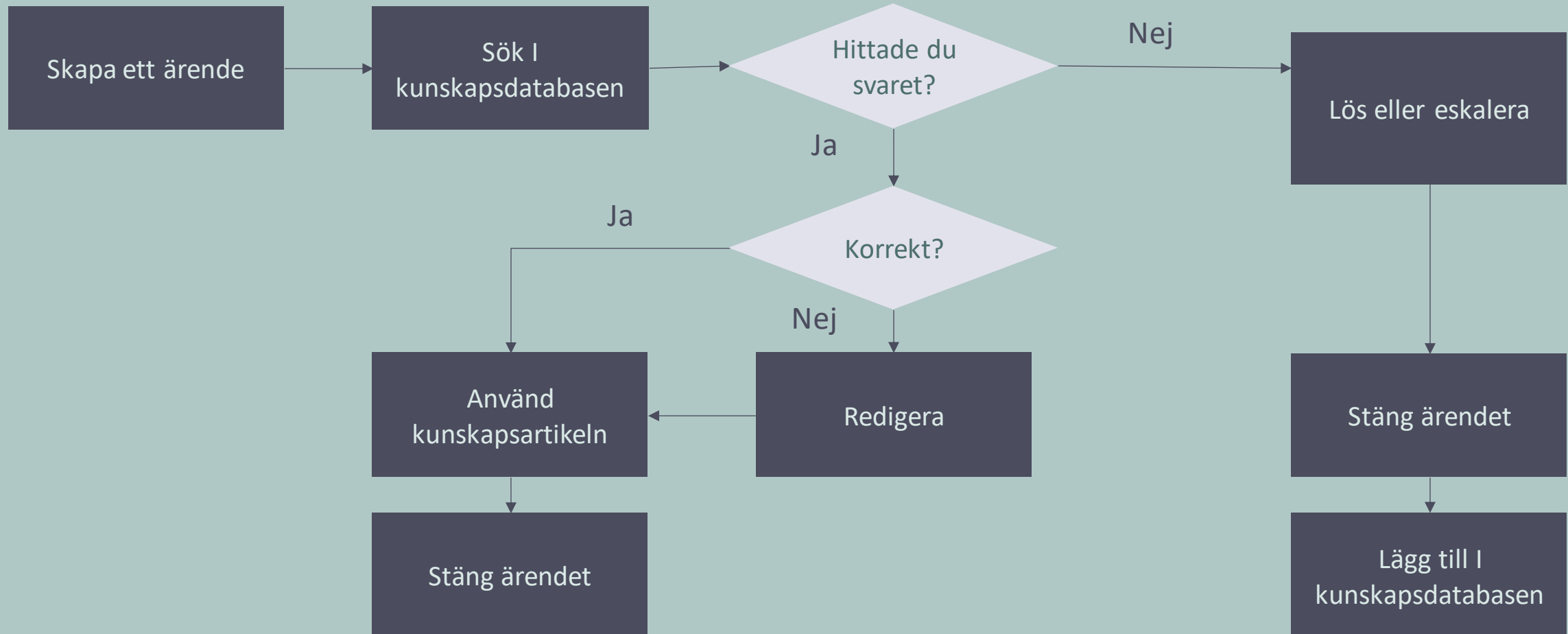
Fördelar

- Ökad självförtroende hos kunderna
- Ökad kundnöjdhet
- Minskat antal ärenden
- Handläggare kan spendera mer tid på andra uppgifter
(T.ex. Problem management)

Korta och långsiktiga mål

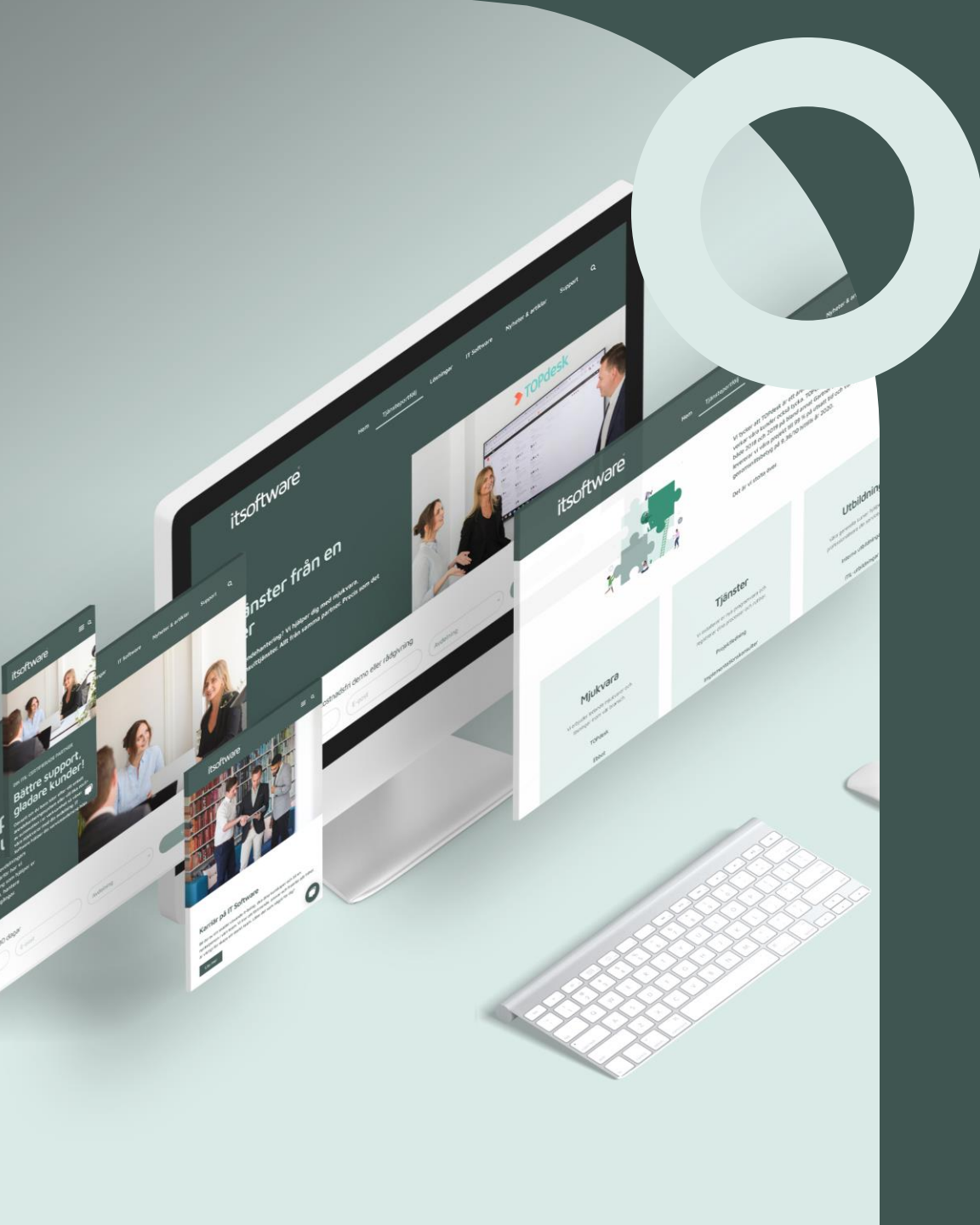
- Gör kunskapsartiklar en del av att lösa ett ärende
- Optimera kunskapsartiklarna kontinuerligt
- Arbeta med kunskapsdatabasen som ett kollektivt minne
- Kunskapshantering är allas ansvar
- Publicera kunskapsartiklar i en slutanvändarportal

Processen



Processens nyckelprinciper

- Gör kunskapsartiklar en del av att lösa ett ärende
- Optimera kunskapsartiklarna kontinuerligt
- Arbeta med kunskapsdatabasen som ett kollektivt minne
- Kunskapshantering är allas ansvar



itsoftware[®]

Tack för att ni lyssnat!