SERVICE DESK
KNOWLEDGE MANAGER

Zertifizierung Service Desk Knowledge Management

everience

Agenda

1. Warum einen Standard für Service Desk Knowledge Management?
2. net!IT und Service Desk KM
3. Basis des SD KM Standards
4. Wege der Zertifizierung
5. Schulung für Einzelpersonen
6. Knowledge Manager Community
7. Summary

everience

01

Warum einen Standard für Service Desk Knowledge Management?

everience

Es gab bisher noch keinen Standard für Knowledge Management im Service Desk

Top Knowledge Manager Certifications

- Certified Business Relationship Manager (CBRM)
  Business Relationship Management Institute (BRMI)
- Certified Change Management Professional (CCMP)
  Association of Change Management Professionals (ACMP)
- Certified Business Operations Professional (CBOP)
  International Association of Business Operations Professionals (IABOP)
- Certified Information Systems Auditor (CISA)
  Information Systems Audit and Control Association (ISACA)
- Certified Information Security Manager (CISM)
  ISACA
- Certified Information Systems Security Professional (CISSP)
  (ISC)²
- Certified Professional in Learning and Performance (CPLP)
  Association for Talent Development (ATD)
- Project Management Professional (PMP)
  Project Management Institute (PMI)
- Certified Analytics Professional (CAP)
  International Institute for Analytics
- Data Governance and Stewardship Professional (DGSP)
  The Data Governance Institute

Generelle KM Zertifizierungen gibt es nicht für Service Desk

ITIL™ ITIL®

ITIL sagt, dass KM gebraucht wird, aber nicht, wie es geht

Jede Firma erfindet das SD KM Rad neu

everience

02

net!IT und Service Desk KM

everience

net!IT ist die deutsche Service Manager vereinigung seit über 20 Jahren

net!IT (www.net-it.info) hat mehr als 150 Mitglieder
Insgesamt 45 Kriterien sind Bestandteil des SD KM Standards
Die Mitgliederversammlung vom 19.03.2025 hat den Standard verabschiedet

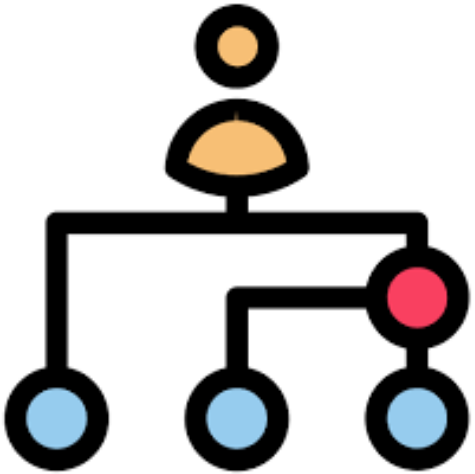
everience

03

Basis des SD KM Standards

everience

Kritische Erfolgsfaktoren für Knowledge Management im Service Desk



Struktur

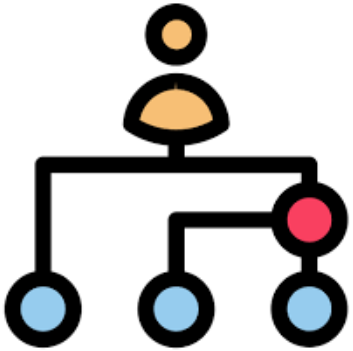
Prozess

Akteure

End User & Agenten
Change Management

Tools

everience



Struktur

Knowledge Base hat unterschiedliche Komponenten

Ticket Templates

- operativste Form von Wissen
- Verwaltung wie Wissensartikel
- Produktivitätstreiber

Knowledge Artikel für Agenten

- Wenn Ticket Template nicht passt
- Etwas umfangreicher
- Technische Sprache

Knowledge Artikel für Endanwender

- Self Help Artikel
- Endanwendersprache

TRANSFORMATION

Prozess

Prozess muss im Gesamt-prozess eingebettet sein

Definition von Trigger Events
Für die Erstellung / Pflege von Inhalt

Entscheidung zu Form und Notwendigkeit der Artikel

Erstellung der Artikel nach Guideline und Qualitätsprüfung

Publikation der Artikel mit Schulung und Content Push wo nötig

everience

Akteure

Akteure
mit **Zeit** und
Verständnis
für KM

Knowledge Manager

- Erklären und schreiben
- Braucht Zeit zum Arbeiten
- Beharrlich sein
- Disziplin
- Empathie für Agenten und User

Subject Matter Expert

- Kennt sich aus
- Partizipation erarbeiten
- IT überzeugen

User und Agenten

- Feedback
- Ideen

everience

04

Wege der Zertifizierung

everience

Wege der Zertifizierung

Für Einzelpersonen:

- Teilnahme an SD Knowledge Management Schulung
- Erfolgreiches Absolvieren eines Tests:
  - 30 Min. Einzelinterview zu den Kriterien
  - 30 MCQ Fragen aus einem Pool von 60
- Auf der Basis erzeugt net!IT das Zertifikat
- Das persönliche Zertifikat gilt unbegrenzt

Für Firmen:

- Besuch everience Consultant zur Verifizierung, ob die über 45 Kriterien eingehalten werden
- Eine Abweichungsliste wird erzeugt und ein Zeitrahmen für die Korrektur wird vereinbart
- Beim zweiten Besuch wird die Implementierung der Korrekturen überprüft
- Das Zertifikat gilt für 2 Jahre
- Eine Erneuerungsprüfung wird schneller machbar sein

everience

05

Schulung für Einzelpersonen

everience

Erstes Trainingsangebot

- Certified Service Desk Knowledge Management
- 4 x 4h virtuell (mit je 20 Min. Pause)
- Anbieter: everience Germany GmbH
- Trainer: Rio Fiore + Alexander Gassmann
- Termine: 26.05. Nachmittags, 02.06. Nachmittags, 11.06. Vormittags und 17.06. Nachmittags
- Schulung enthält zahlreiches Material aus der Beratungspraxis (Methoden / Vorlagen / Beispiel)
- Schulung schließt Austausch zwischen den Teilnehmern zu ihrer eigenen Praxis mit ein
- Preis: 800 EUR pro Teilnehmer, net!IT Rabatt 150 EUR = 650 EUR / TN
- Zertifizierungsgebühr mit Test und Zertifikatsausgabe von net!IT: 210 EUR
- Alle Preise zzgl. MwSt

everience

Training Remote 4 x 4h session inklusive White Board Nutzung

Session 1: STRUKTUR

- Begrüßung / Vorstellung Teilnehmer / Erfahrungsgrad
- Struktur von KM Dokumenten
- Authoring Guideline
- Praktische Übung: Wir schreiben Artikel!

Session 2: UMSETZUNG

- Trigger zur Verwaltung von Artikel inkl. Transferdiskussion
- Vorgehensweise bei Erstellung / Anpassung / Löschen
- Wie arbeite ich mit den Inputgebern zusammen?
- Wie bringe ich das Wissen zu den Agenten?

everience

Training Remote 4 x 4h session inklusive White Board Nutzung

Session 3: TECHNIK

- Gestaltung Content Transformation Projekte
- Anforderung an KM Tools
- Anwendung von KI in der KM Arbeit

Session 4: PROZESS

- Rolle des Knowledge Managers
- End User Change Management für KM
- Überblick der KM Prozess

Prüfung (MCQ / Mündliche Prüfung 30 min. inkl. Fallbeispiele)

everience

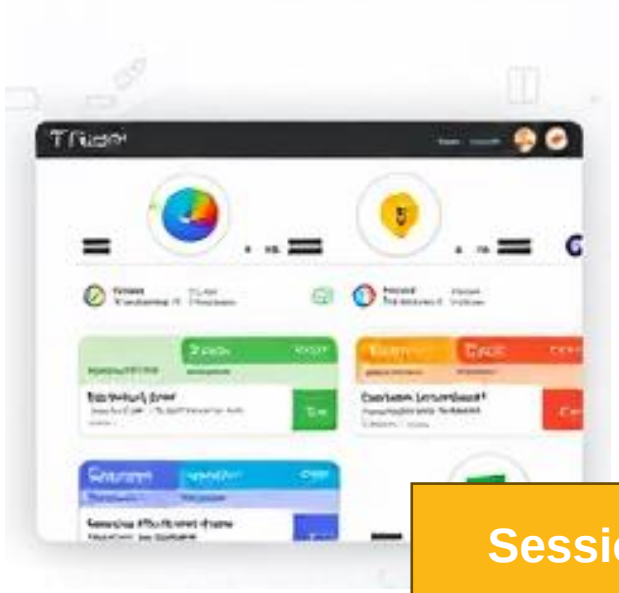
Scope von Ticket Templates

Definition von Ticket-Templates: Ticket-Templates sind vorgefertigte Tickets, die Agenten für die Bearbeitung eines spezifischen Falltyps immer verwenden können.

Zielgruppe: Ticket-Templates werden von Level 1 Agenten im Support verwendet, und reduzieren deren Ticket-Bearbeitungszeit

Erhöhung Qualität: Die Templates enthalten alle Fragen die gestellt werden müssen, bevor ein Ticket an den Level 2 eskaliert werden. Dort wird auch relevantes Wissen referenziert.

Templates müssen wie Knowledge Artikel gepflegt werden: Als eine Variante von SD Wissen müssen diese genauso dem Pflegeprozess unterstehen wie die „klassichen“ knowledge Artikel



Session 1

everience

IT Change Prozess

Support Team bewertet den **Impact des Changes** auf den Support Aufwand

Vor Ende des Projekts erfolgt Wissensübergabe an KM

Session 2

everience

Vorgehensweise für Content Transformation Projekt

Session 3

everience

Kriterien für Tools: Management Artikel

T2	Tool	Wissensartikel müssen mit Gültigkeit-Zeitstempel versehen werden können	Ohne Zeitstempel für die Gültigkeit ist es nahezu unmöglich, die Artikel auf ihre Aktualität zu überprüfen	Der Zeitstempel darf nie länger wie 12 Monate sein	Muss-Kriterium
T3	Tool	Die Wissensartikel müssen vom Scope unterschieden werden können für Endanwender und für L1 Agenten	Artikel für L1 Agenten dürfen nicht von Endanwender gelesen werden	Endanwender dürfen keine L1 Artikel sehen dürfen, Agenten müssen auch Artikel für Anwender sehen	Muss-Kriterium
T4	Tool	Ein Wissensartikel kann mindestens in einem Entwurf- oder einem Publiziert-Status sein, und erst nach Publikation für die Zielgruppe sichtbar	Artikel, die gerade entwickelt werden, dürfen von den Zielgruppen noch nicht gesehen werden, da sonst Verwirrung entsteht	Die Publikation im Tool wird im Prozessdokument nach der Q-Prüfung beschrieben	Muss-Kriterium
T5.1	Tool	Die Häufigkeit der Nuzung von Ticket Templates muss in definierten Zeitperioden in einem Report oder Dashboard messbar sein	Ohne Kontrolle der Template Nutzung können schlechte Angewohnheiten der Agenten schnell entstehen	Die Häufigkeit der Template Nutzung kann Bestandteil einer Agenten Scorecard sein	Muss-Kriterium
T5.2	Tool	Die Häufigkeit der Nuzung von Wissensartikel durch Agenten muss in definierten Zeitperioden in einem Report oder Dashboard messbar sein	Ohne Kontrolle der Nutzung der Wissenartikel können schlechte Angewohnheiten der Agenten schnell entstehen	Die Häufigkeit der Nutzung von KM Artikeln kann Bestandteil einer Agenten Scorecard sein	Muss-Kriterium, wenngleich die Implementierung sich nicht negativ auf Agenten-Performance auswirken darf
T5.3	Tool	Die Häufigkeit der Nuzung von Wissensartikel durch Endanwender muss in definierten Zeitperioden in einem Report oder Dashboard messbar sein	Diese Nutzungsstatistik ist sehr wichtig für die Entdeckung der "Tops und Flops" und trägt zur Deaktivierung von nicht genutzten Artikel bei.	Die Tops können auf aktuelle Problemfelder der Anwender einen Hinweis geben, die Zahlen sollten regelmäßig geprüft werden	Muss-Kriterium

Diskussion:

- Was kann Euer Tool?
- Nutzt ihr diese Funktion für KM bei Euch?

Session 3

everience

Knowledge Manager

Secure Agent and User Knowledge

Verification of the quality of the interactions

Coaching

Writing of guides & procedures

Training of agents

Supervise old tickets

Session 4

functional escalation

everience

06

Knowledge Manager Community

everience

net!IT Knowledge Manager Community

- Die Community besteht aus Personen, die
  - Selber in einer SD Knowledge Manager Rolle aktiv sind
  - Oder den SD Knowledge Management Prozess mit verantworten
- Es wird alle 6 Wochen einen Community Call geben, zum Austausch zu einem best practice Thema
- Die Community wird an der Weiterentwicklung des Standards mitwirken
- Anmeldung über eine mail an „vorstand@net-it.info“

everience

07

Summary

everience

Summary Service Desk Knowledge Management Certification

- Der Standard wurde am 19.03.2025 von net!IT verabschiedet
- Einzelpersonen können über Schulung und Test zertifiziert werden
- Firmen können durch Überprüfung der 45 Kriterien das Zertifikat erhalten
- Anmeldung zu den Themen ist hierüber möglich: https://everience.digital/km_fuer_den_sd

everience

everience