

net!IT

# Knowledge Management Certificate

Zertifizierung für Service Desk Knowledge Management  
für Einzelpersonen und  
für Service Desk Organisationen

# Elemente der KM Zertifizierung



- Net!IT definiert die Anforderungen an Knowledge Management im Service Desk
- Net!IT definiert die Anforderungen an Firmen, die die Zertifizierung durchführen dürfen
- Net!IT akkreditiert Firmen, die sich bewerben um die Zertifizierung durchzuführen
- Net!IT erteilt die Zertifikate nach erfolgter Prüfung durch die akkreditierten Unternehmen

# Zertifizierter Service Desk Knowledge Manager



- Definiertes Trainingsprogramm für die Rolle des Service Desk Knowledge Managers
- Erstellung einer Prüfung für die Erteilung der zertifizierten Service Desk Knowledge Managers
- Nachdem der Knowledge Manager das Training absolviert hat und die Prüfung bestanden hat (implementiert durch akkreditierte Firmen) erhält das Zertifikat, das an die Person gebunden ist

# Zertifizierte Service Desk Knowledge Management Organisation



- Net!IT definiert die Kern-Anforderungen für KM Best Practices im Knowledge Management des Service Desks
- Firmen bewerben sich für das Zertifikat
- Eine akkreditierte Firma überprüft die Einhaltung der Kern-Anforderungen bei der sich bewerbenden Firma
- Es entsteht ggf. eine Abweichungsliste, die die geprüfte Firma über einen definierten Zeitraum nachbessern kann
- Die erneute Überprüfung durch die akkreditierte Firma führt zur Empfehlung der Zertifizierung
- Die Firma, die sich beworben hat, erhält von net!IT die Zertifizierung, gültig für zwei Jahre
- Kleinere Nachprüfungen führen zur weiteren Verlängerung der Zertifikat

# Kriterien an akkreditierte Firmen, die KM Zertifizierungen machen dürfen



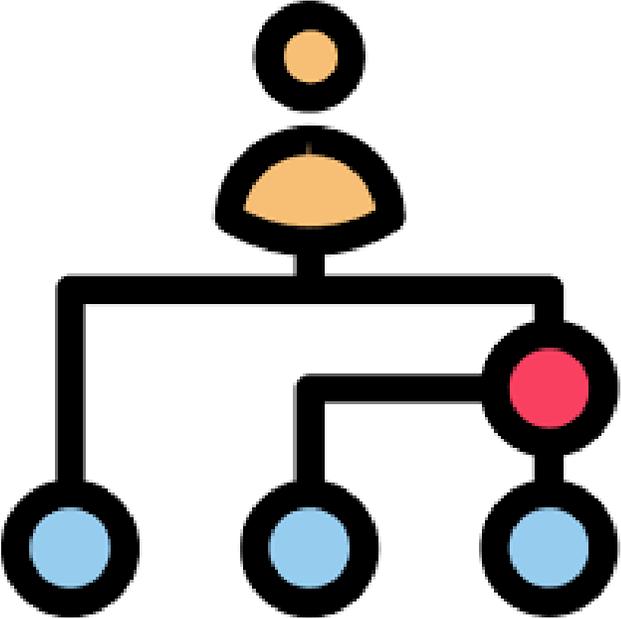
- Erbringen selber Service Desk Leistungen (intern und/oder extern)
- Haben mindestens 10 Jahre Erfahrung mit Service Desk Knowledge Management
- Haben selber mindestens 5 aktive Knowledge Manager
- Haben Knowledge Management Berater / Trainer
- Bestätigen die Zertifizierungskriterien von net!IT
- Helfen ggf. aktiv, diese weiter zu entwickeln

# Kriterien an akkreditierte Personen, die KM Zertifizierungen machen dürfen



- Haben mindestens 10 Jahre Erfahrung mit Service Desk Knowledge Management
- Haben mindestens 15 Jahre Erfahrung im Service Management und Service Desk Betrieb
- Bestätigen die Zertifizierungskriterien von net!IT
- Helfen ggf. aktiv, diese weiter zu entwickeln

# Kritische Erfolgsfaktoren für Knowledge Management im Service Desk



Struktur



Prozess



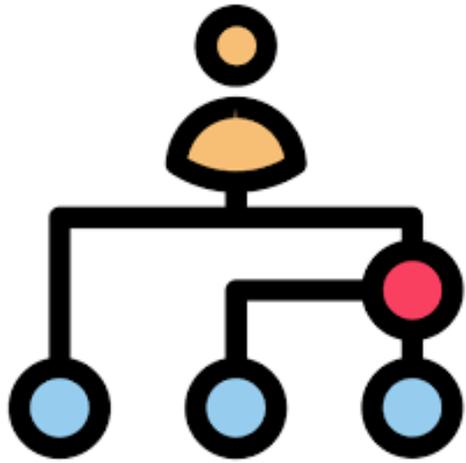
Akteure



End User & Agenten  
Change Management

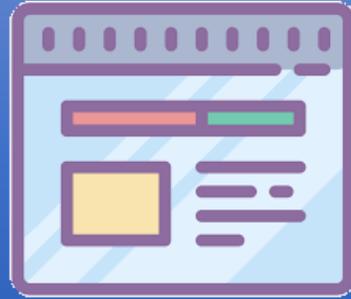


Tools



## Struktur

Knowledge Base hat unterschiedliche Komponenten



## Ticket Templates

- operativste Form von Wissen
- Verwaltung wie Wissensartikel
- Produktivitätstreiber

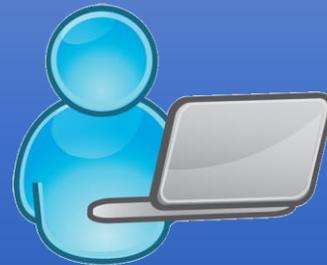
50-300



## Knowledge Artikel für Agenten

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

100-500



## Knowledge Artikel für Endanwender

- Self Help Artikel
- Endanwendersprache
- Relevanz und Aktualität ist KEY

80-170

# Kriterien für Struktur

- SDO hat Struktur der KB schriftlich beschrieben
- Struktur enthält mindestens KB für User und Agenten und berücksichtigt das Management von Ticket Templates
- Für jeden Strukturtyp gibt es definierte Templates, die die Struktur des Artikels / des Templates vorgeben -> Tool
- Es existiert eine definierte Authoring Guideline / Styleguide, nach der die Qualität der Artikel beurteilt werden kann
- Es gibt ein für die Endanwender leicht zugängliches Self Help Portal -> Tool



## Prozess

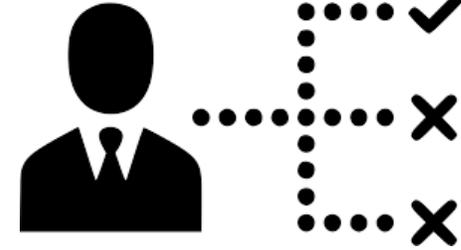
Prozess muss  
im Gesamt-  
prozess  
eingebettet  
sein



Definition von Trigger Events  
Für die Erstellung / Pflege von Inhalt



Entscheidung zu Form und  
Notwendigkeit der Artikel



Erstellung der Artikel nach Guidelines  
und Qualitätsprüfung



Publikation der Artikel mit  
Schulung und Content Push wo nötig



# Kriterien für KM Prozess

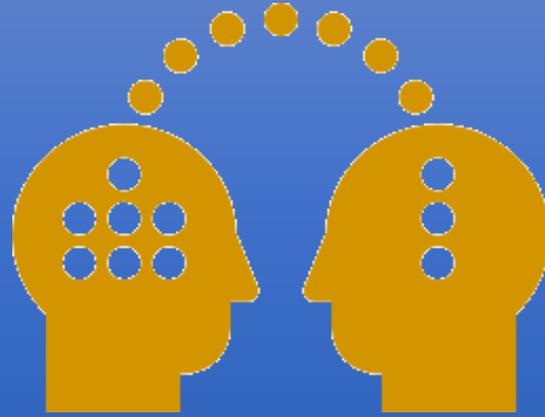


- Ein Service Desk KM Prozess ist schriftlich niedergeschrieben
- Die Trigger Events sind eindeutig definiert (Erstellung / Pflege von Artikel)
- Der IT Change Prozess enthält Trigger Elemente zum Service Desk und zum Knowledge Manager
- Ein formalisierter Trigger Prozess ermöglicht das Feedback der Agenten, der IT Mitarbeiter und der Endanwender zu den Knowledge Artikeln
- Es existiert einen definierten Publikationsprozess für die Freigabe von Artikel
- Es ist in der IT Organisation bewährte Praxis, den SD Knowledge Manager in Service Desk Knowledge Themen proaktiv einzubinden



## 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

# Kriterien für KM Akteure

- Die Rolle des Knowledge Managers ist klar definiert
- Es gibt in der SD Organisation einen Knowledge Manager, der ausreichend Zeit bekommt, den laufenden Bedarf an KM Arbeit abzudecken
- Es gibt Anleitungen an Subject Matter Experts, wie sie das Wissen für die Knowledge Artikel beitragen (Erstellung / Pflege)
- Es gibt Anleitungen an Service Desk Agenten, wie sie Feedback zu Wissen geben

# Kriterien für Change Management

net!IT

- Es wurde dediziertes Change Management durchgeführt, um die Endanwender zu dem Self Help Portal zu führen
- Die SD Agenten wurden in deren Rolle als Beitraggebende im SD Knowledge Management eingewiesen
- Es wurde ausreichend Change Management betrieben, um die Rolle des Knowledge Managers in der IT Organisation einzuführen. Dies wird an der „Selbstverständlichkeit“ gemessen, bei dem der Knowledge Manager proaktiv in die IT Changes einbezogen wird



# Kriterien für KM Tools

net!IT



- Das Wissen muss strukturiert abgelegt werden können. Dazu gehört die Hinterlegung von Templates, die die Struktur eines Wissenstyps vorgeben
- Die Artikel müssen mit zeitlichem Gültigkeitsstempel markiert werden können
- Ein Artikel muss nach Einsatzzweck unterschiedlich strukturiert und abgelegt werden können (Artikel für Agenten / Artikel für User)
- Ein Artikel muss im Entwurfsmodus oder im publizierten Modus sein können (inkl. Sichtbarkeit erst nach Publikation)
- Die Aktivität in den Artikeln muss in einem Bericht erzeugt werden können (Anzahl Erstellungen und Pflege in einem Zeitraum)
- Optional: Die Nutzung der Artikel sollte gemessen werden können
- Optional: Die Qualität der Artikel kann bewertet werden

# Inhalte einer KM Schulung



- Wie sehen gute Artikel aus in ihren unterschiedlichen Ausprägungen (User / Agenten / Ticket Templates)
- Wie sieht eine Authoring Guideline aus?
- Wie wird das Service Desk Wissen verwaltet (Erstellung / Aktualisierung / Löschung) inklusive der „Trigger“?
- Wie arbeite ich mit der restlichen Organisation am besten zusammen?
- Welche Anforderungen hat der KM an die KM Tools?
- Wie kann ich KI in meiner KM Arbeit einsetzen?
- Welche Rolle hat der Knowledge Manager?
- Wie kann ich an End User Change Management beitragen, damit das Wissen durch die Zielgruppen aktiv genutzt wird?
  - Zu berücksichtigen:
    - Praktische Beispiele einbauen
    - Best Practice Austausch zwischen den TNs fördern
    - Abschlussprüfung
- Zusammenfassung: Der KM Prozess

# 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?

# 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)

# 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
- Preis: 800 EUR pro Teilnehmer, net!IT Rabatt 150 EUR = 650 EUR / TN
- Termine: 26.05. Nachmittags, 02.06. Nachmittags, 16.06. Nachmittags und 17.06. Nachmittags (**achtung UPDATE zur Ansage von März**)

# Bildung einer SD Knowledge Manager Community



- Unter der Schirmherrschaft von net!IT
- Eingeladen sind alle, die in einer Service Desk Knowledge Management Rolle unterwegs sind
- Ziel ist Austausch von Best Practices, Entwicklung von Methodologien, KI Experiences für KM...
- Regelmäßige Meetings in Ergänzung zu dem regulären net!IT Mitgliedercalls
- 1. KM Community Call wird vor Sommerpause geplant