

supSpaces

Semantische Support-Wissensräume für agiles Wissensmanagement im 3rd-Level Support

Herausforderung Support

Der Markt an Help-Desk Systemen für den Kundensupport wächst jährlich um ca. 10%, gleichzeitig steigt aber auch der Kostendruck auf die unterstützenden Supportmitarbeiter. Diese müssen oft zeitaufwändige Recherchen, Nachfragen und toolgestützte Untersuchungen durchführen, um die gemeldeten Probleme zu lösen. Selbst einmal gelöste Probleme „kosten jedes Mal wieder Zeit“, wenn das zugehörige Wissen erneut recherchiert und der Lösungsprozess nachvollzogen werden muss. Derzeitige Wissensmanagement-Lösungen basieren auf der manuellen, strukturierten Eingabe in eine zentrale Datenbank nachdem die Lösung gefunden wurde. Da dieser zusätzliche Aufwand aber häufig aus Zeitgründen auf ein Minimum reduziert wird, ist das Potential der Wiederverwendung des Wissens minimal (es entsteht die sogenannte Todesspirale des Wissensmanagements).

Erweitern des persönlichen Wissensmanagements zu kontextbezogenen Wissensräumen für Teams

Ziel des Projektes ist es, dem 3rd-Level Support – dies sind Fachexperten, die sich intensiv um Lösungen für Probleme kümmern, die in den Ebenen 1 und 2 nicht geklärt werden konnten – ein individuell nutzbares Werkzeug für das Wissensmanagement zur Verfügung zu stellen. Innovativer Ansatz ist das „Abholen“ der Fachexperten durch Bereitstellen eines intuitiven, in die tägliche Arbeit und Programme eingebetteten, persönlichen Wissensmanagements, welches im Umfeld eines ständig wechselnden Support-Teams zur Lösung eines Problems genutzt wird.

Die Basis bildet hierbei der Ansatz des Semantischen Desktops: Über semantische Technologien wird dabei das in den Informationen enthaltene Wissen für den Computer verarbeitbar beschrieben. Durch die Einbindung des Persönlichen Informationsmodells des Nutzers (PIMO) in die Arbeitsinfrastruktur (wie Textverarbeitung, E-Mail, Dateisystem) des Experten und der Support-Teams wird das persönliche Wissensmanagement für die Bildung eines Kontextes der Problemlösung genutzt. Durch eine Ausweitung

des Problemlösungsteams auf den Kunden als Beitragender entsteht eine Gruppen-Wissensbasis des 3rd-Level Supports. Man erhält damit „Semantische Support-Wissensräume“, kurz „supSpaces“ – die ergänzt werden um eine Methodik, welche die so entstehenden informellen Wissensräume in die bestehenden Lösungsdatenbanken des Unternehmens „halbautomatisch und damit effizient“ überführt.

Technologietransfer

Mit diesem Ansatz ergänzt Mansystems ihre Supportprodukte mit einer innovativen Wissensmanagement-Komponente, wodurch ein Wettbewerbsvorteil im zukünftigen cloudbasierten Dienstleistungsmarkt erzielt werden kann. Obwohl die Erprobung im Umfeld eines Ticketsystems für den IT Help-Desk Bereich erprobt wird, ist die Lösung leicht übertragbar auf andere wissensintensive Dienstleistungen, deren Marktanteile nicht nur in Deutschland ständig steigen.

Projektlaufzeit: 04/2015 – 3/2017

GEFÖRDERT VOM

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Die Förderung erfolgt durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) in der Förderinitiative KMU-innovativ (FKZ 01IS15013B)

Partner:



dogado 
Internet GmbH

Kontakt:

DFKI Kaiserslautern
Wissensmanagement – CC VOF

Dr. Heiko Maus
Telefon: 0631 – 20575-1110
E-Mail: Heiko.Maus@dfki.de
Internet: km.dfki.de/