



Entwicklung einer Wissensplattform für Kunden

BRITTA LOEW – IGEL TECHNOLOGY GMBH

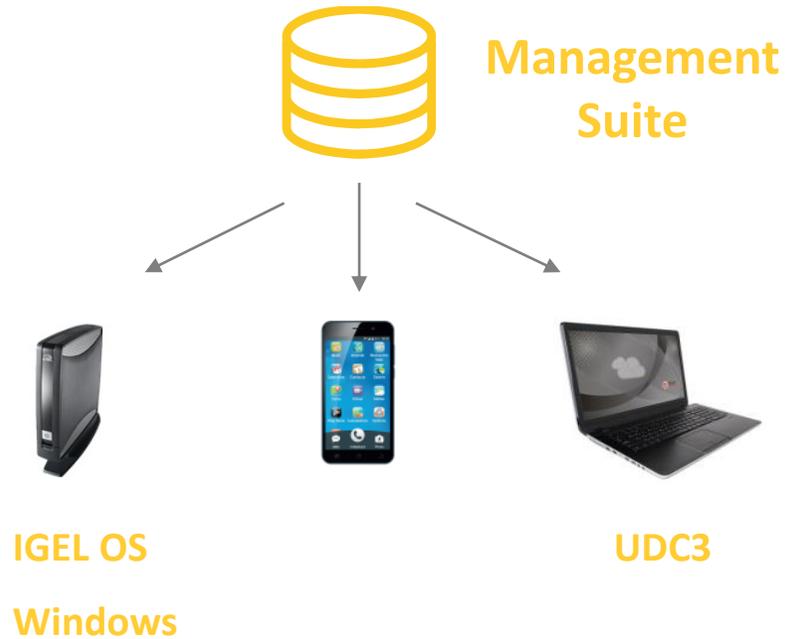


Erschließung neuer Wissensquellen zur
Verbesserung der Kundenhilfe

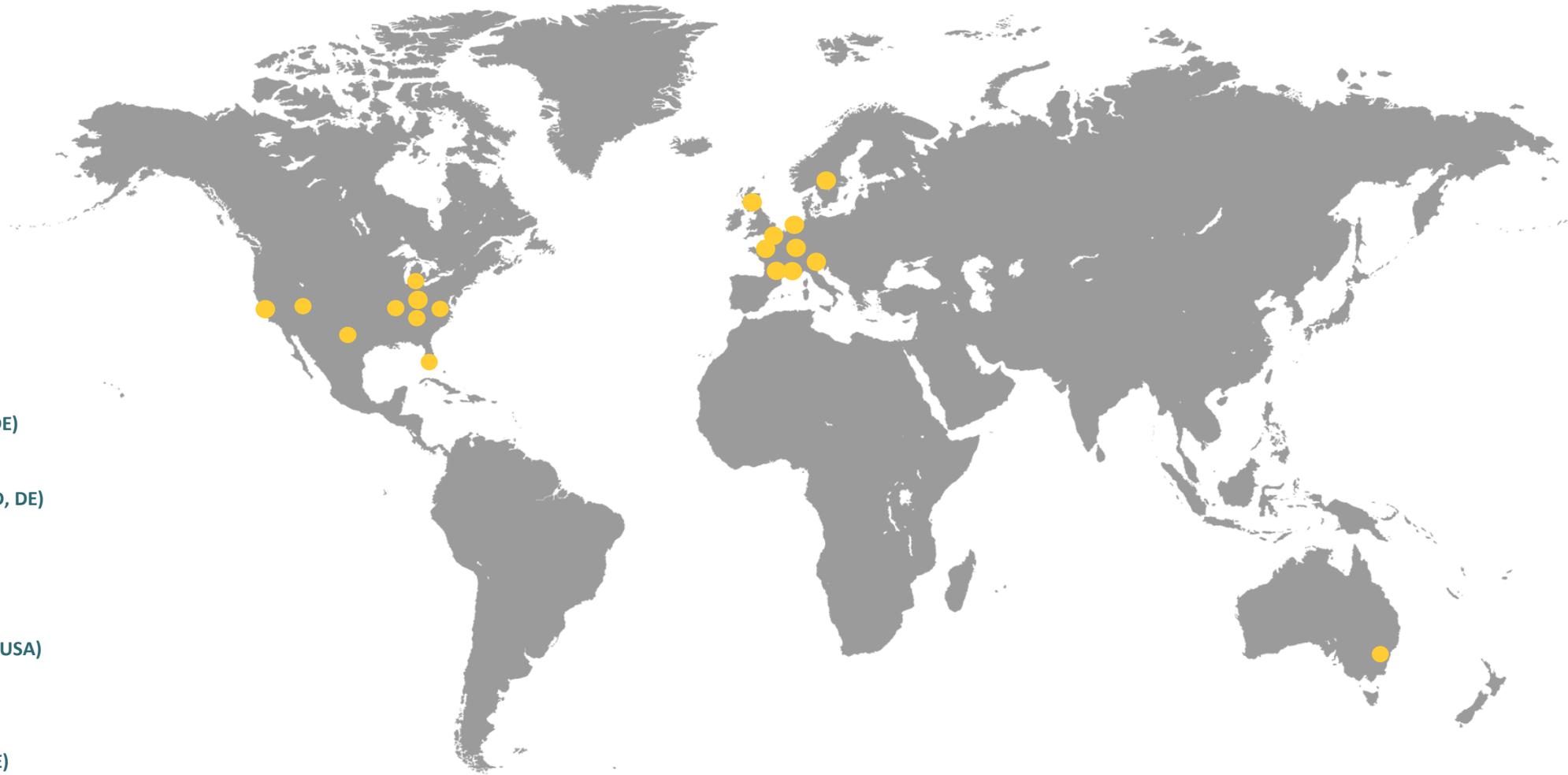
Ziel des Vortrags

- Ein in sich geschlossenes Wissensmanagementprojekt vorstellen
- Beispiel aufzeigen, wie auch ein KMU mit Wissensmanagement Dokumentation und Redaktionsprozesse deutlich verbessern kann.
- Mut machen, Neues auszuprobieren

Endpoint Management



IGEL Technology GmbH



Bremen (HQ, DE)

Augsburg (R&D, DE)

Leuven (BE)

Paris (FR)

Reading (UK)

San Francisco (USA)

Sydney (AU)

Utrecht (NL)

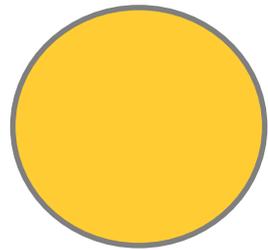
Vänersborg (SE)

Vienna (A)

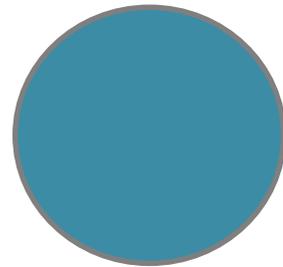
Zurich (CH)



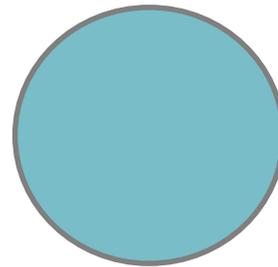
Agenda



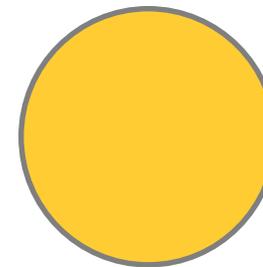
Ausgangssituation



Projektlauf

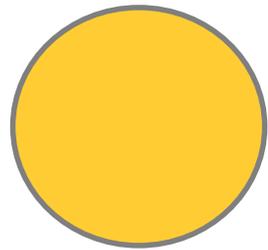


Wissensmanagementkomponenten

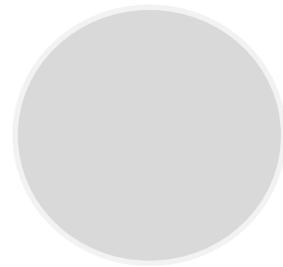


Schlussbetrachtung

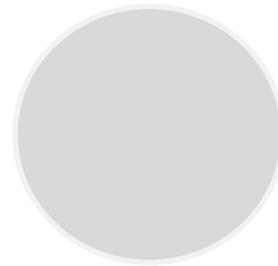
Agenda



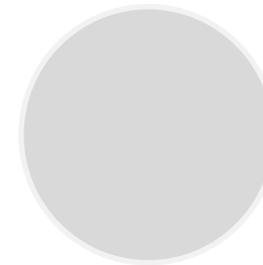
Ausgangssituation



Projektlauf



Wissensmanagementkomponenten



Schlussbetrachtung

Ausgangssituation



Aus TD-Sicht

- Ungenügende Suchfunktion
- Keine Versionierung
- Extrabereich für andere Sprachen
- Kein responsive Design
- PDFs händisch bereitgestellt
- Interner Review umständlich



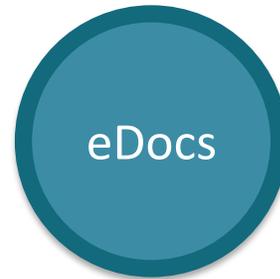
Aus Wima-Sicht

- Nur eine Informationsquelle für neue Inhalte
- Keine Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen
- Kaum Feedback aus dem Feld
- Keine Analyse der Zielgruppe
- Aktualität der Inhalte ist nicht gewährleistet

Aktuelle Wissenslandschaft



Dev-Tickets

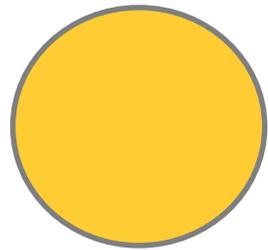


Zieldefinition

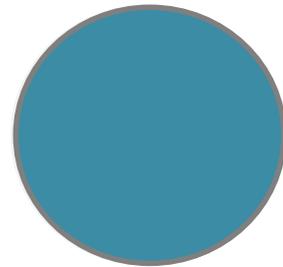
Internet-Plattform, auf der alles Wissen, das für den Kunden zur Selbsthilfe wichtig sein könnte, nach bestimmten Standards aufbereitet, gespeichert und bereitgestellt wird.

- Cloudbasierte Technik (SaaS)
- Responsive Webdesign
- SEO
- Versionsverwaltung
- Kontextuelle Verknüpfung der Inhalte
- Interaktionsmöglichkeiten

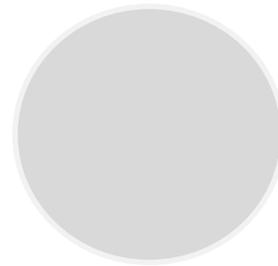
Agenda



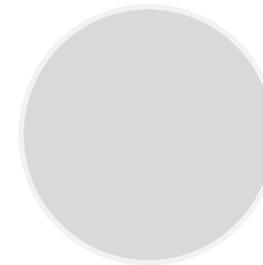
Ausgangssituation



Projektlauf



Wissensmanagementkomponenten



Schlussbetrachtung

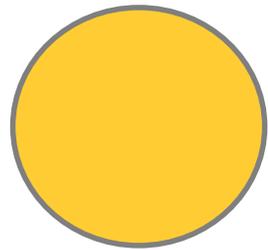
Projektverlauf



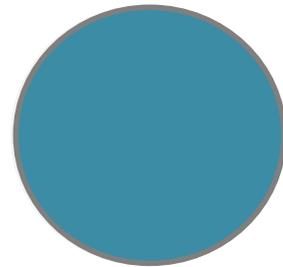
Ablaufplan

Phasen	Inhalt
Vorbereitung	Ist-Analyse, Bedarfsanalyse, Idee beschreiben, Machbarkeitsprüfung
Initiierung	Projektziele bestimmen, Anforderung analysieren, Projektinhalte definieren, Risikoanalyse
Planung	Projektphasen definieren, Strukturplan erstellen, Arbeitspakete und Aufgaben verteilen
Realisierung	Implementierung der Lösung durch interne und externe Ressourcen, Abstimmung mit Fachabteilungen, Testen
Steuerung	Prüfen von: Arbeitsfortschritt, Termineinhaltung, Qualität Eskalation bewältigen Informationsaustausch sicherstellen
Testen	Umfangreiches Testen der Schnittstellen und der Integration
Abschließen	Projektabschluss, Abweichungsanalyse, Lessons Learned, Abschlussbericht

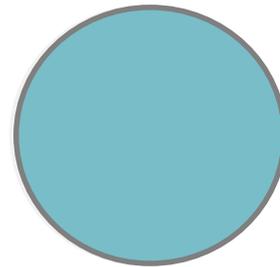
Agenda



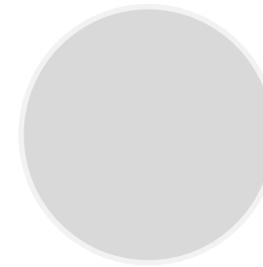
Ausgangssituation



Projektlauf

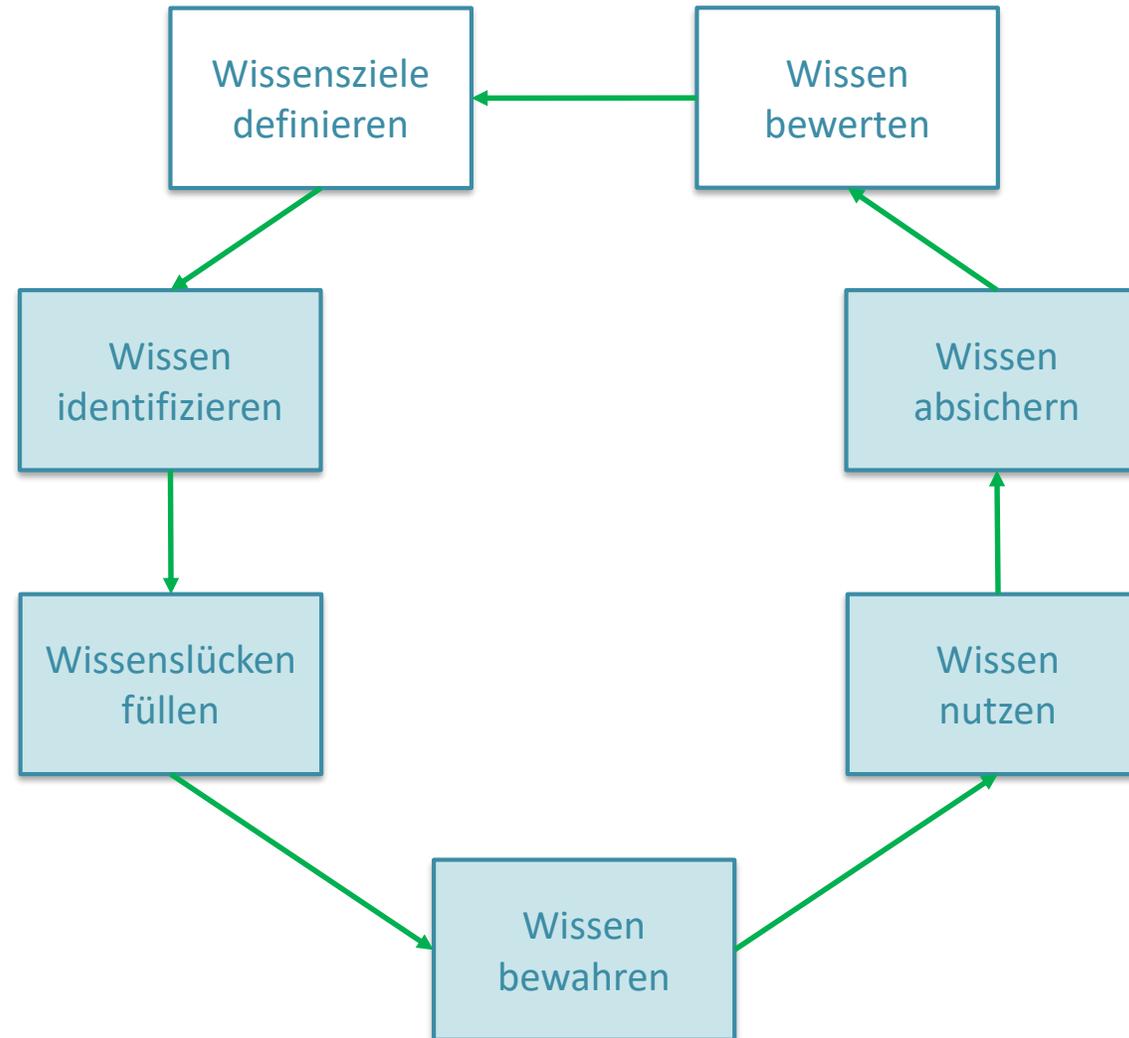


Wissensmanagementkomponenten

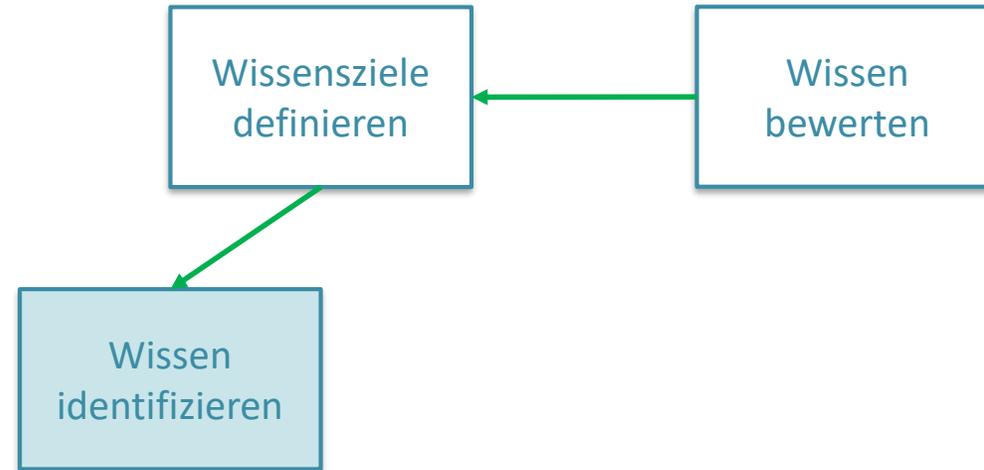


Schlussbetrachtung

Wissensmanagementkomponenten



Wissensmanagementkomponenten



Wissen identifizieren

Extern

- IGEL Website
- Slack Community
- Blogs
- YouTube-Kanal
- Social Media (LinkedIn, Xing...)

Intern

- IGELnet
- Support DB
- Intranet Development
- E-Mails
- Private Notizen

Wissen identifizieren

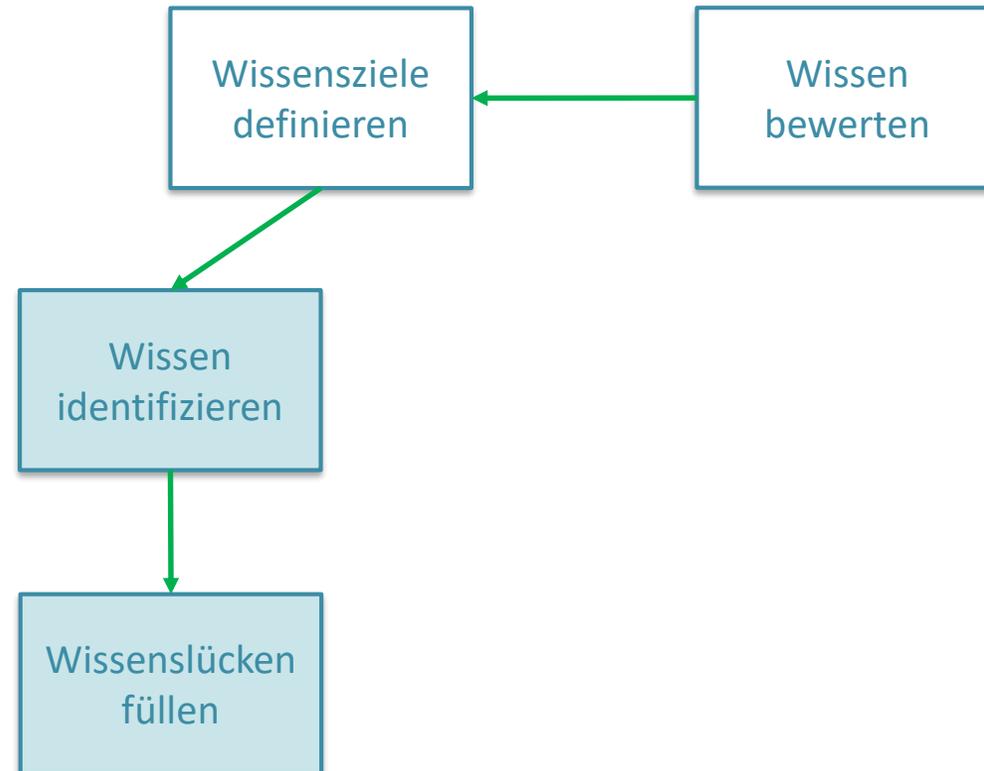
Extern

- IGEL Website
 - ✓ Slack Community
 - ✓ Blogs
- YouTube-Kanal
 - ✓ Social Media (LinkedIn, Xing...)

Intern

- IGELnet
 - ✓ Support DB
- Intranet Development
- E-Mails
 - ✓ Private Notizen

Wissensmanagementkomponenten



Wissenslücken füllen



Fishing-Prozess

Social Media

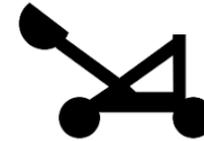
- Hinweise auf Wissenslücken
- Tipps
- Fertige Dokumente



Mining-Prozess

Support

- Vergrabenes Wissen
- Datenbanken
- Persönliche Notizen

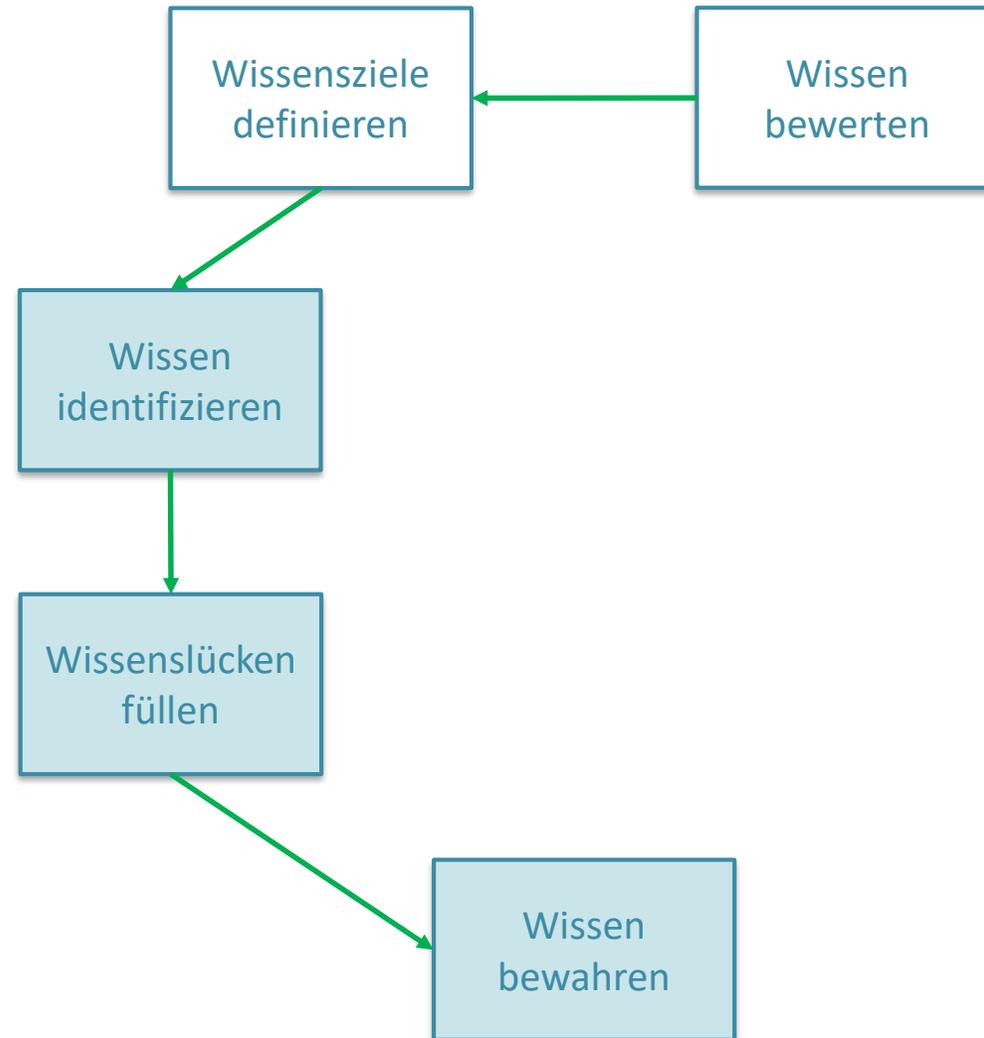


Leveraging-Prozess

Presales

- Wissensbedarf beim Kunden
- Wissen im Feld

Wissensmanagementkomponenten



Wissen bewahren



Handbuch



How-to



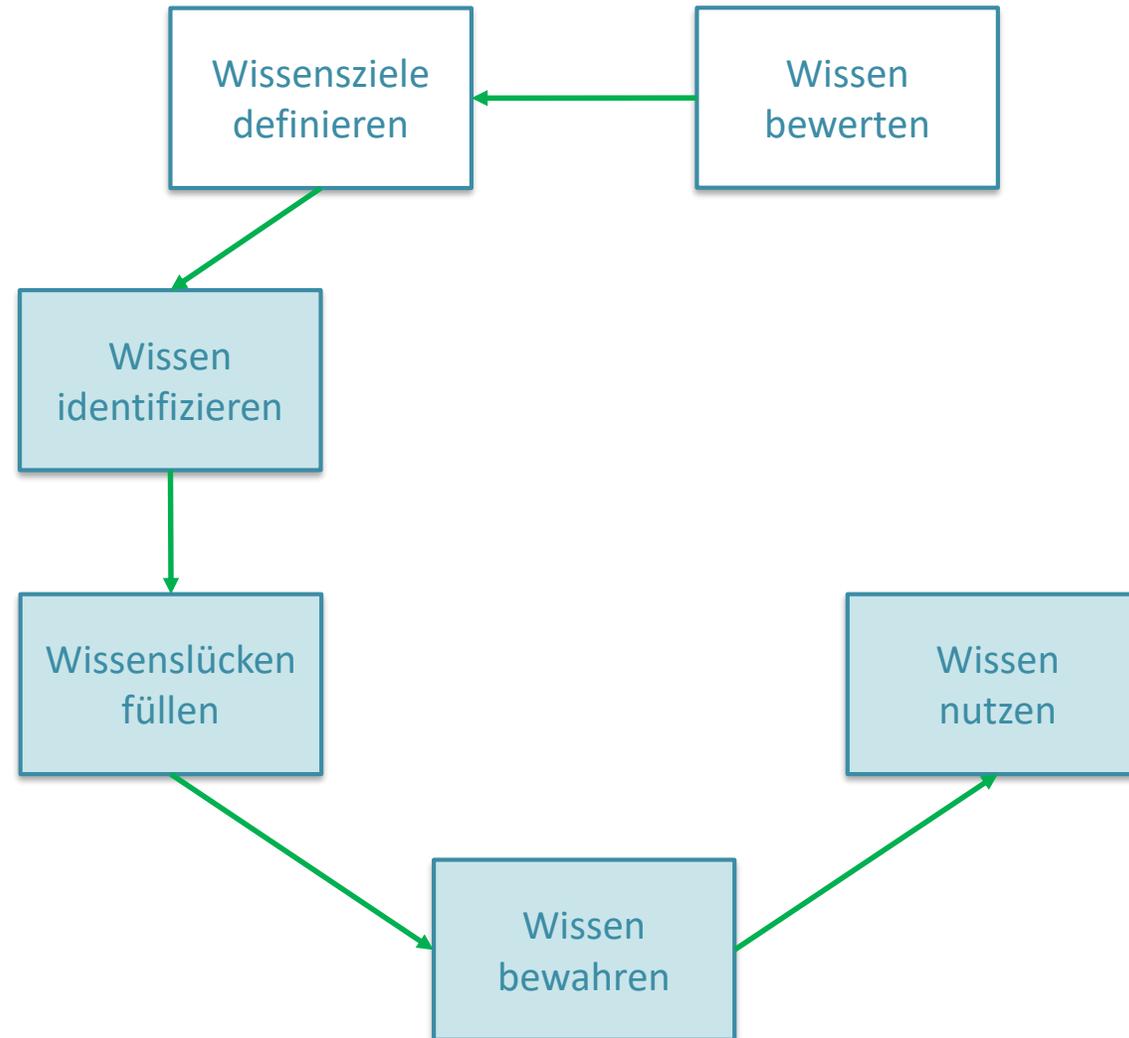
FAQ



Troubleshooting

- ✓ Versioniert
- ✓ Kategorisiert
- ✓ Leicht aktualisierbar
- ✓ Inhaltliche Verweise

Wissensmanagementkomponenten

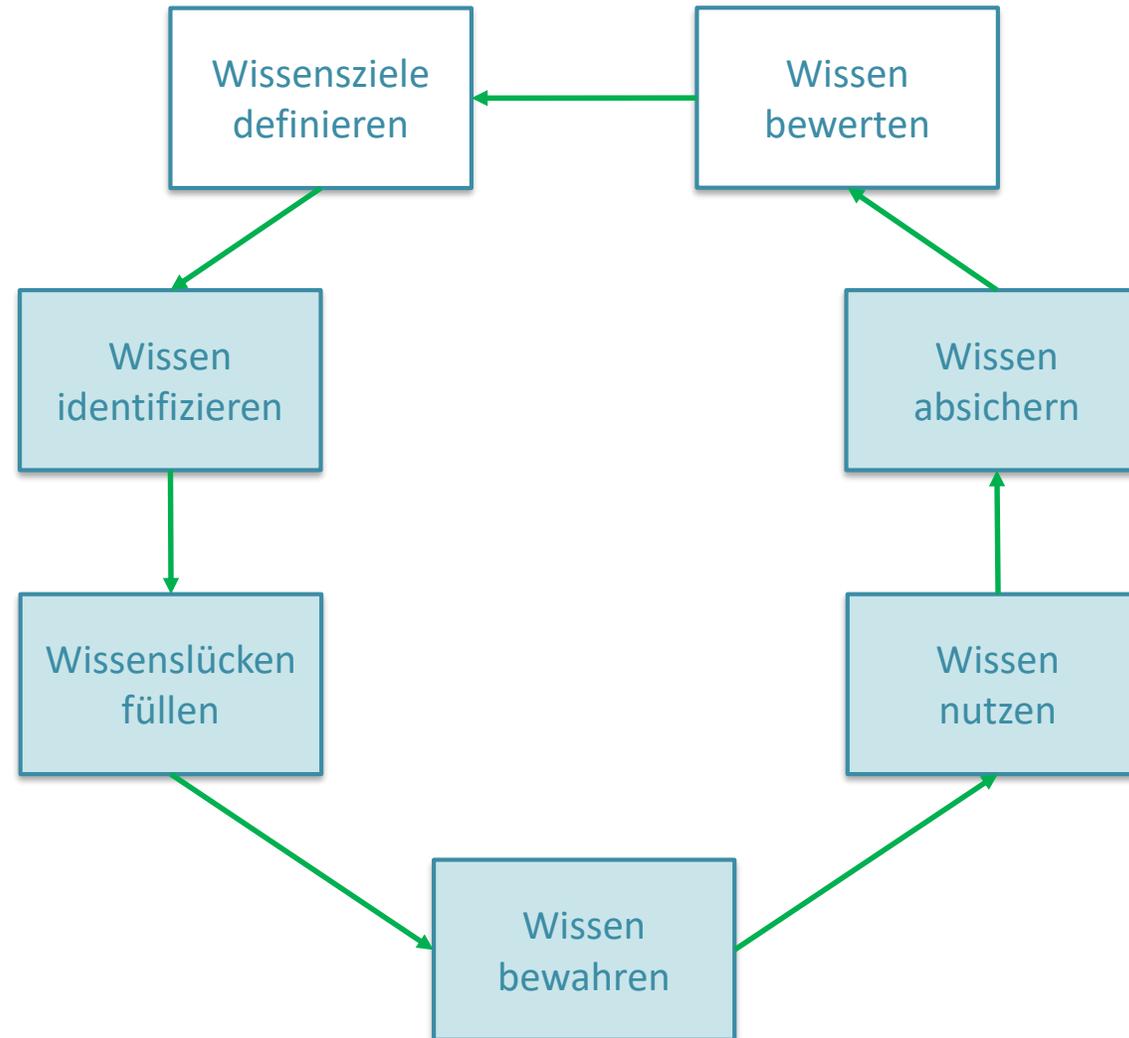


Wissen nutzen



- ✓ Search Engine Optimization (SEO)
- ✓ Responsive Design
- ✓ Querverweise
- ✓ Gelenkter Zugang – Getting Started
- ✓ Neuigkeiten auf einen Blick
- ✓ Verlinkung zu anderen Kanälen: Youtube, User Community
- ✓ Feedback

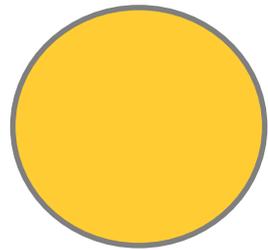
Wissensmanagementkomponenten



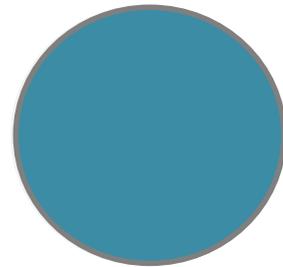
Wissen absichern

- Nur geprüfte Inhalte, die den Redaktionsprozess durchlaufen haben
- Reviewprozess für vorhandene Inhalte
- Feedback der Leser

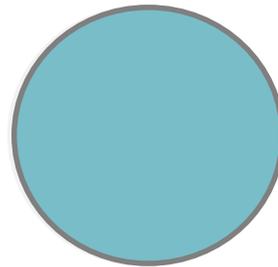
Agenda



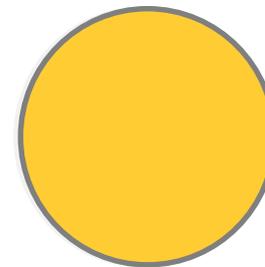
Ausgangssituation



Projektlauf

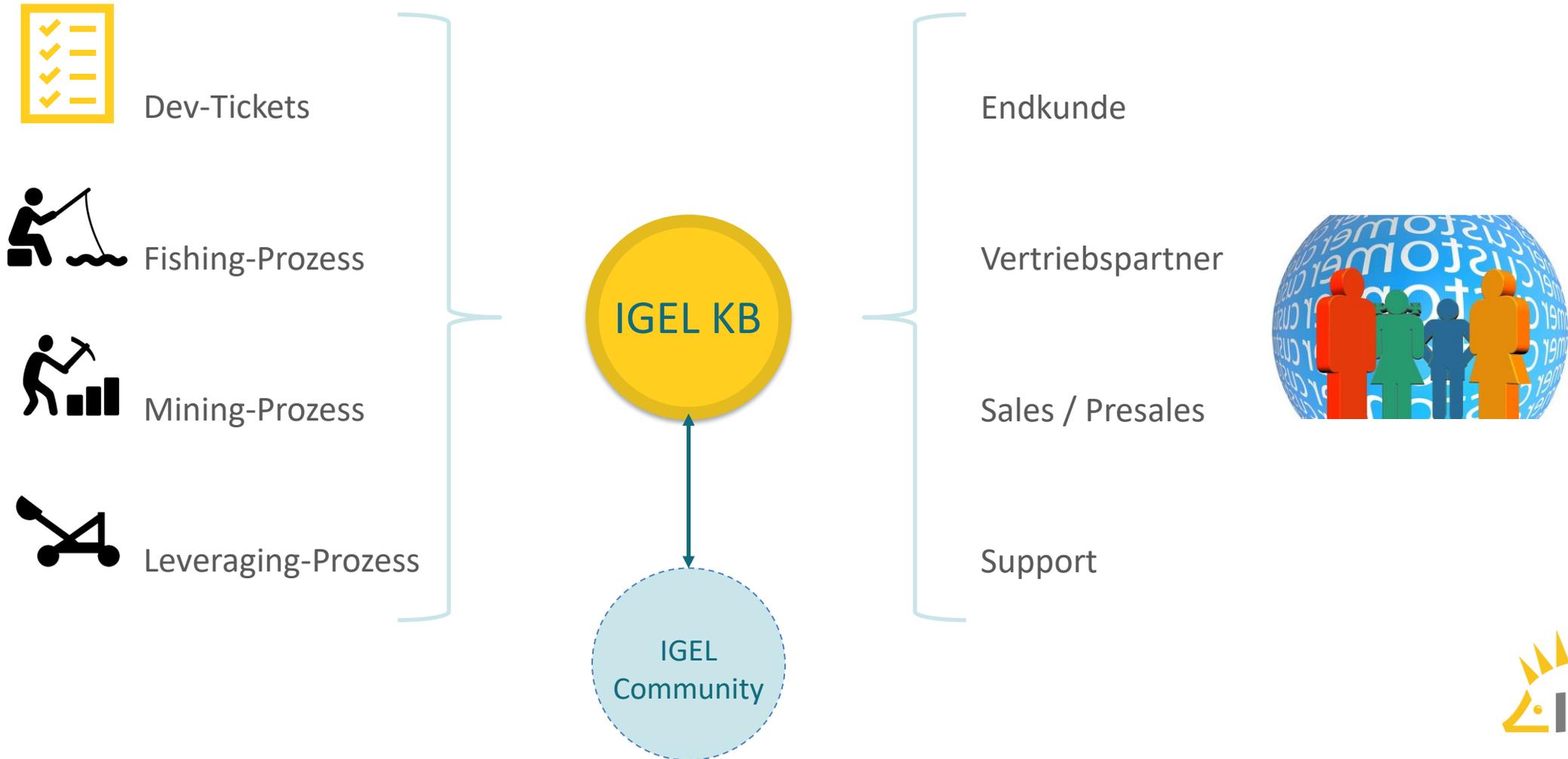


Wissensmanagementkomponenten



Schlussbetrachtung

Neue Wissenslandschaft





Search the IGEL Knowledge Base...

SEARCH

[Learn how to search more efficiently](#)

IGEL Universal Desktop W7+ 3.14.100 has been released, see the [Notes for Release 3.14.100](#).

Find help on all IGEL topics with our official product documentation.

Getting Started



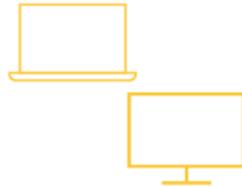
Endpoint Management



Endpoint OS



Hardware



Security & Safety



Licenses & More



New or Updated

- [ISN-2019-12: Internet Explorer Vulnerability](#) (Security & Safety) (2019-10-07)
- [ISN 2019-11: Firefox ESR vulnerabilities](#) (Security & Safety) (2019-09-13)
- [Server \(3\)](#) (IGEL OS 10.06) (2019-09-10)
- [Using Display Switch](#) (IGEL OS 10.06) (2019-09-09)
- [Using ICG Agent Setup](#) (IGEL OS 10.06) (2019-09-09)

FEEDBACK



Technical Review



Edit

Save for later

Watch

Versions

Share



Assigning Profiles to Thin Clients filtered by Views or Search (10204966)

Created by BL just a moment ago Technical Review
Changed in this version, 1 language to be translated

Valid for UMS version 5.02.100 and higher.

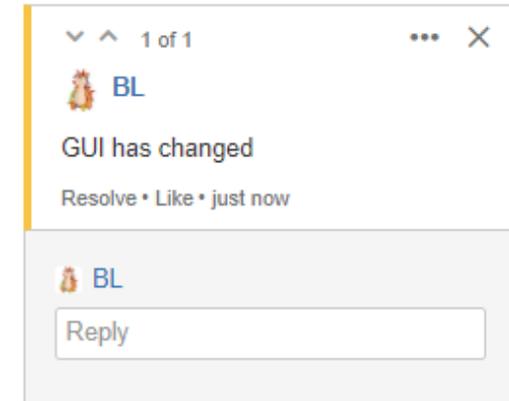
If you need to assign a profile to a group of thin clients which meet a certain criterion, you can proceed in the following way:

1. Define a view which filters the **clients** with a certain criterion (e.g. all thin clients which contain a USB storage hotplug).
2. Right-click the view to open the context menu.
3. Click **Assign profiles to the thin clients of the view**.
The **Assign profiles** window opens.
4. Select the relevant profile (e.g. the profile which allows USB storage hotplug).
5. Click to move it from the left to the right column.
6. Confirm the setting with **OK**.

In the same way you can assign profiles to thin clients of a search result:

1. Right-click the search result to open the context menu.
2. Click **Assign profiles to the thin clients of the search**.
The **Assign profiles** window opens.
3. Select the relevant profiles and click to move them from the left to the right column.
4. Confirm the setting with **OK**.

To cancel the profile assignment, click **Detach profiles from the thin clients of the view or search**.



Situation heute



- Suche: Browser SEO
- Versionierung (Version Picker)
- Sprachauswahl (Language Picker)
- Responsive Design
- PDFs automatisch generieren
- Technical Review im gleichen Tool



- Neue Informationsquellen
- Intensivierte Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen
- Zielgruppe ist sichtbar geworden
- Flexible Publikation und dadurch immer aktuelle Inhalte

Aussicht





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit