



# Entwicklung einer Wissensplattform für Kunden

BRITTA LOEW – IGEL TECHNOLOGY GMBH

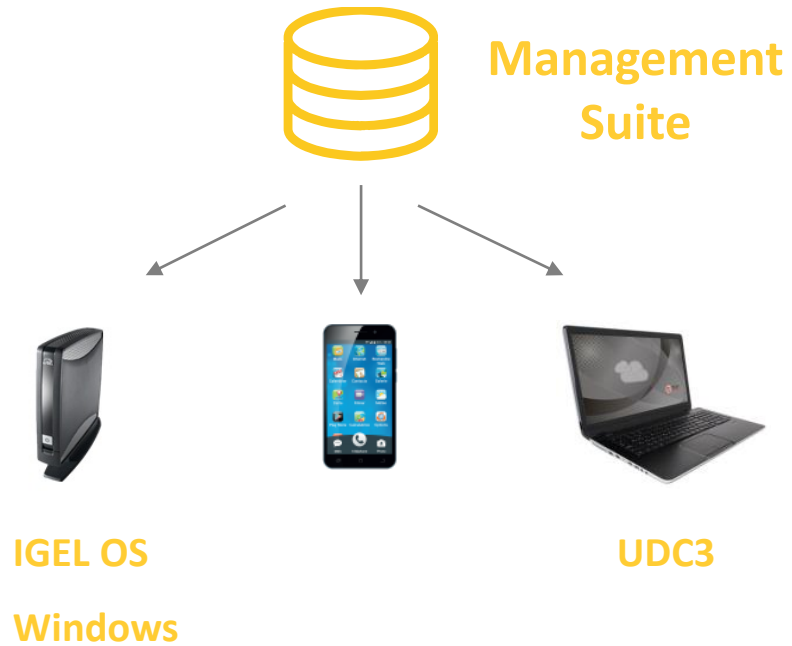


Erschließung neuer Wissensquellen zur  
Verbesserung der Kundenhilfe

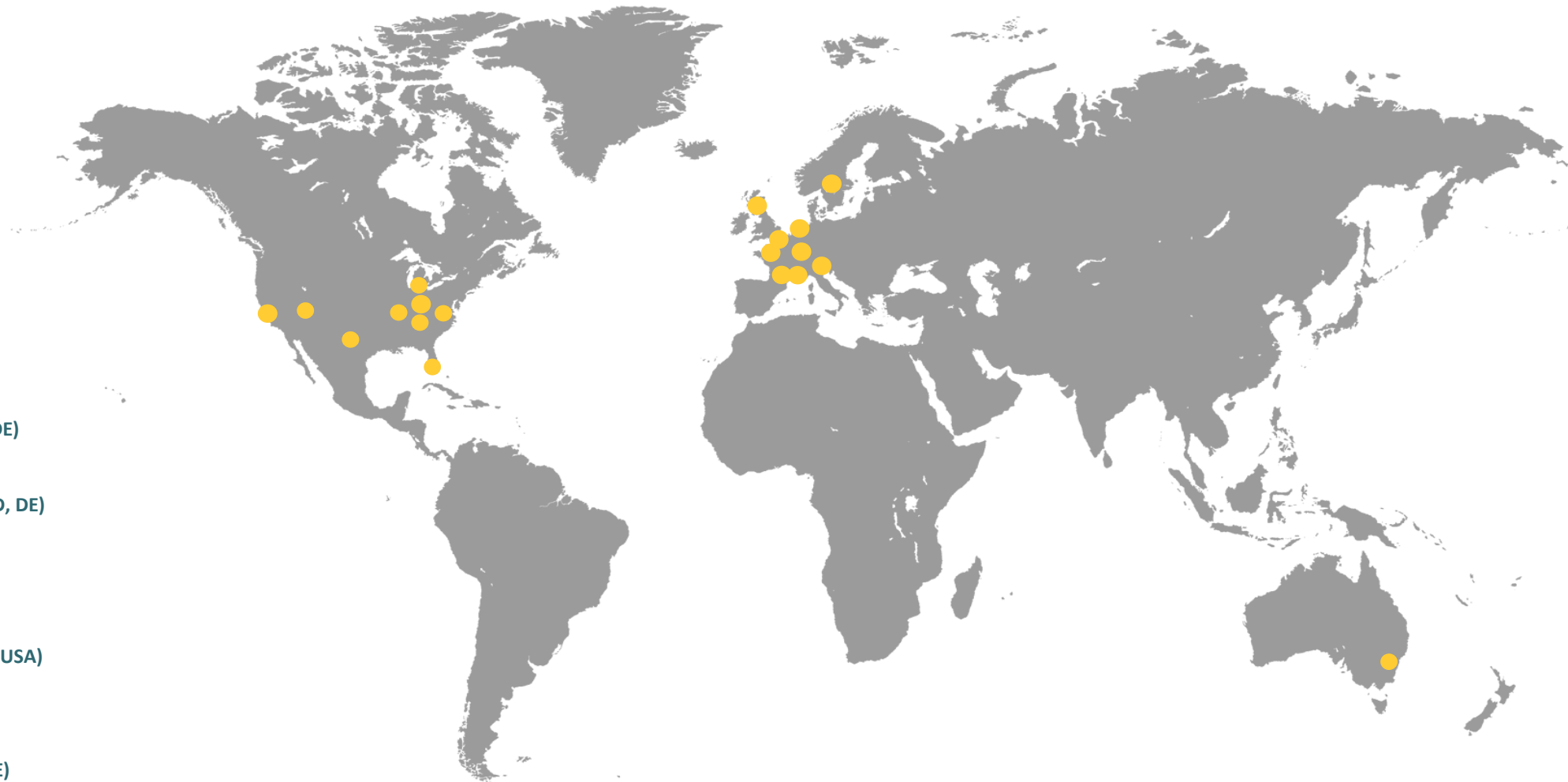
# Ziel des Vortrags

- 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)

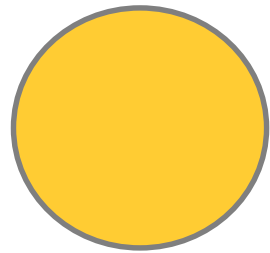
Vänersborg (SE)

Vienna (A)

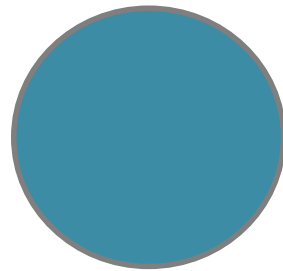
Zurich (CH)



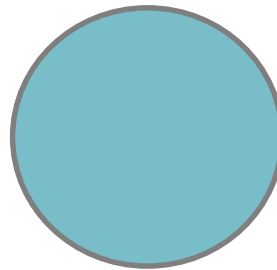
# Agenda



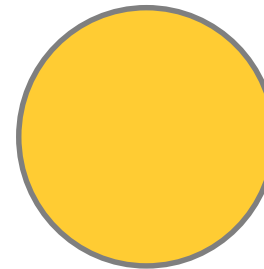
Ausgangssituation



Projektablauf

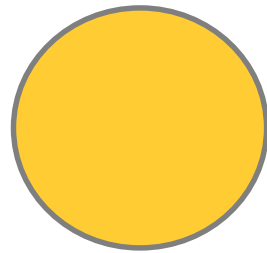


Wissensmanagementkomponenten

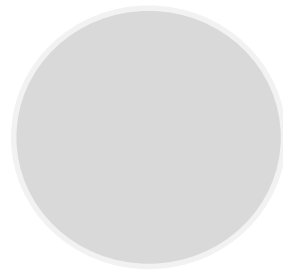


Schlussbetrachtung

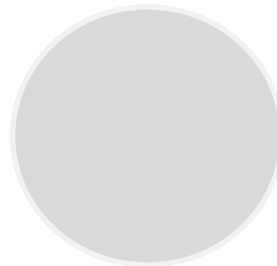
# Agenda



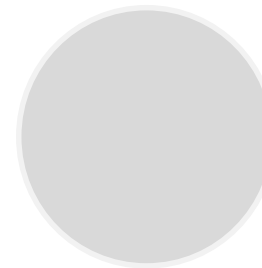
Ausgangssituation



Projektablauf



Wissensmanagementkomponenten



Schlussbetrachtung

# Ausgangssituation

Contents

- IGEL Knowledge Base
  - IGEL Products and Licenses
  - Universal Management Suite
    - How-Tos for UMS
    - FAQ: UMS
      - Changing the Hostname of an IGEL Thin Client via UMS
      - UMS Installation on 64-bit Systems
      - IGEL UMS Communication Ports
      - Exporting System Log Files from Thin Client
      - Unattended/silent installation of UMS console
      - Devices supported by IGEL Universal Management Suite
    - Troubleshooting, UMS
    - Tips & Tricks
    - Manual UMS 5
    - Notes for Release 5.08.100
    - Notes for Release 5.07.110
    - Notes for Release 5.07.100
  - IGEL Cloud Gateway
  - IGEL Linux
  - Universal Desktop Converter
  - Windows Embedded
  - Unified Management Agent (UMA)

◀ ▶ ⏮ ⏭ ⏯ ⏴ ⏵ ⓘ ⏶ ⏷ ⚖ Ⓢ

Search

Feedback

Universal Management Suite > FAQ: UMS > Changing the Hostname of an IGEL Thin Client via UMS

## Changing the Hostname of an IGEL Thin Client via UMS

There are two different ways to change the hostname of an IGEL thin client via UMS:

**Option 1:**

If **Adjust UMS-internal name if network name has been changed** is checked in UMS Administrator:

Adjust names of Thin Clients

☒ Adjust UMS-internal name if network name has been changed  
☐ Adjust network name if UMS-internal name has been changed

1. Right-click the thin client within the UMS navigation tree
2. Choose **Edit Configuration**
3. Go to **Network > LAN Interface**
4. Change **Terminal Name**
5. Click **Save**
6. Select that you want the settings applied **Now**
7. Click the **Refresh** button in UMS in order to see the changed hostname
8. Reboot the thin client

The IGEL logo, featuring a stylized yellow sunburst icon to the left of the word "IGEL" in a bold, black, sans-serif font.



# 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

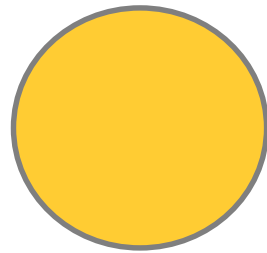


# Zieldefinition

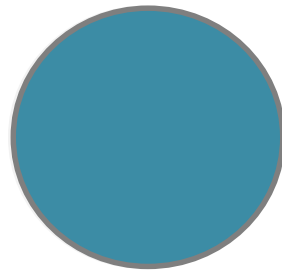
Internet-Plattform, auf der alles Wissen, das für den Kunden zur Selbsthilfe wichtig sein könnte, nach bestimmten Standards aufbereitet, gespeichert und bereitgestellt wird.

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

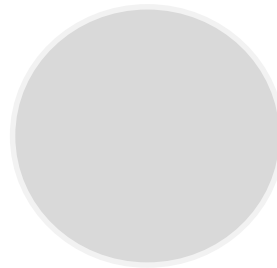
# Agenda



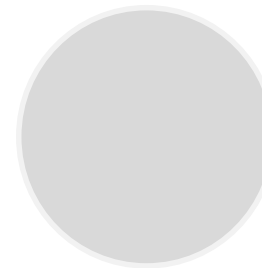
Ausgangssituation



Projektablauf



Wissensmanagementkomponenten



Schlussbetrachtung

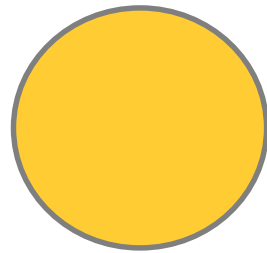
# Projektverlauf



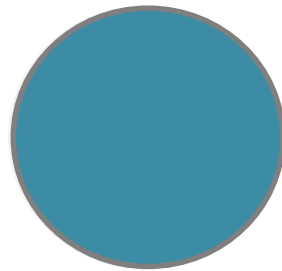
# Ablaufplan

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

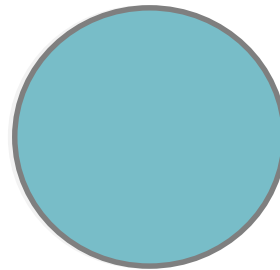
# Agenda



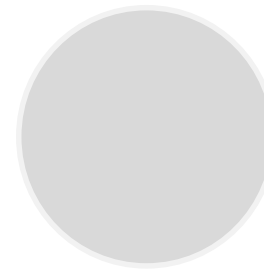
Ausgangssituation



Projektablauf

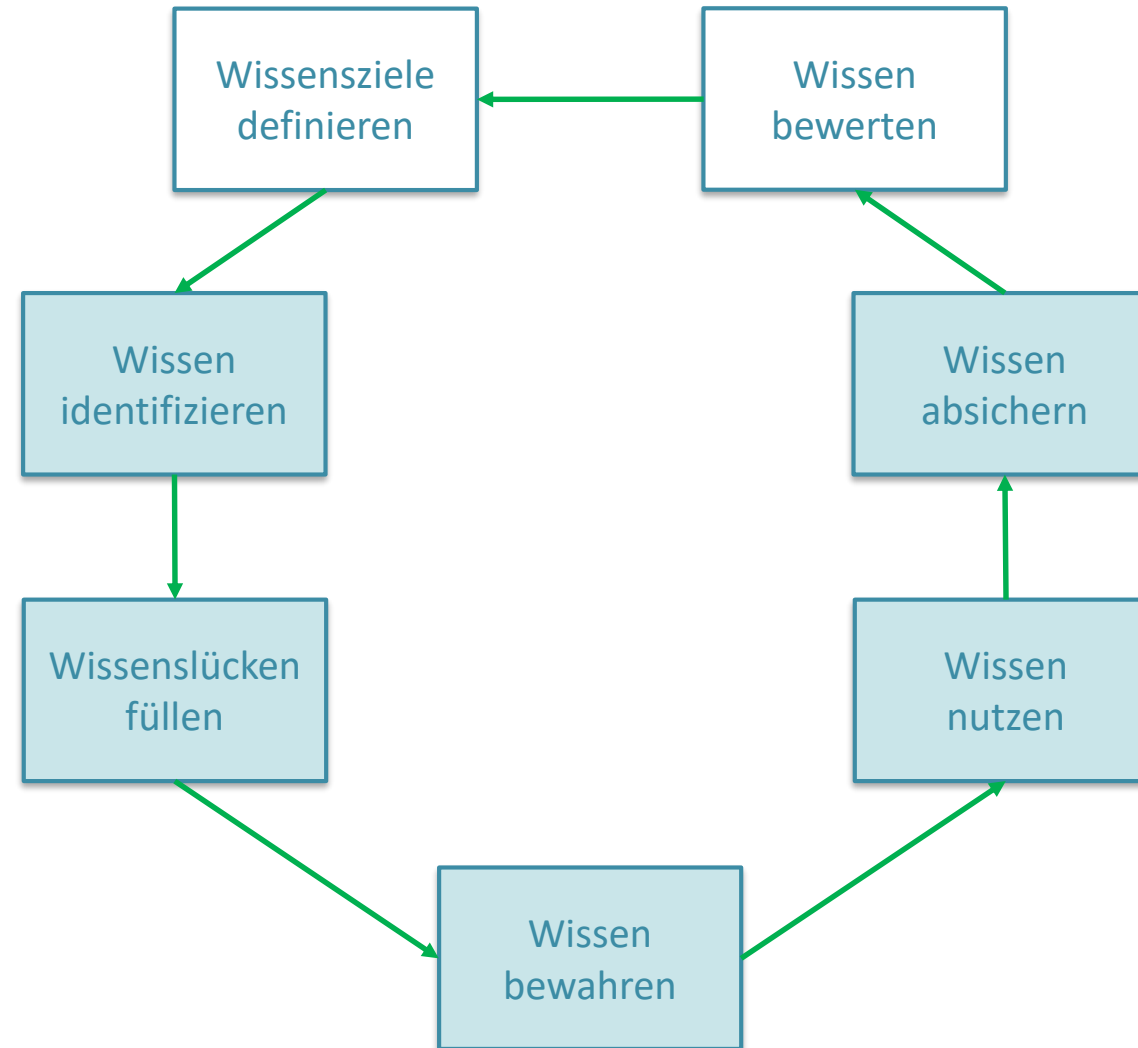


Wissensmanagementkomponenten



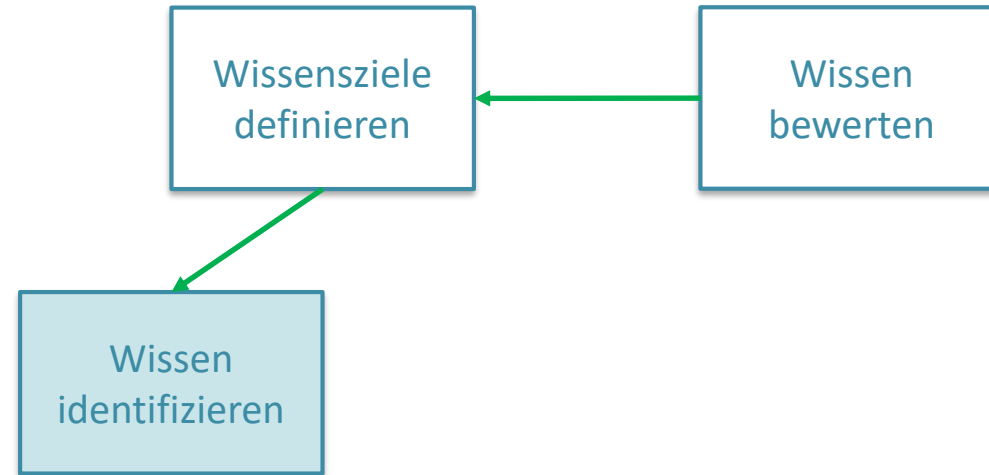
Schlussbetrachtung

# 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

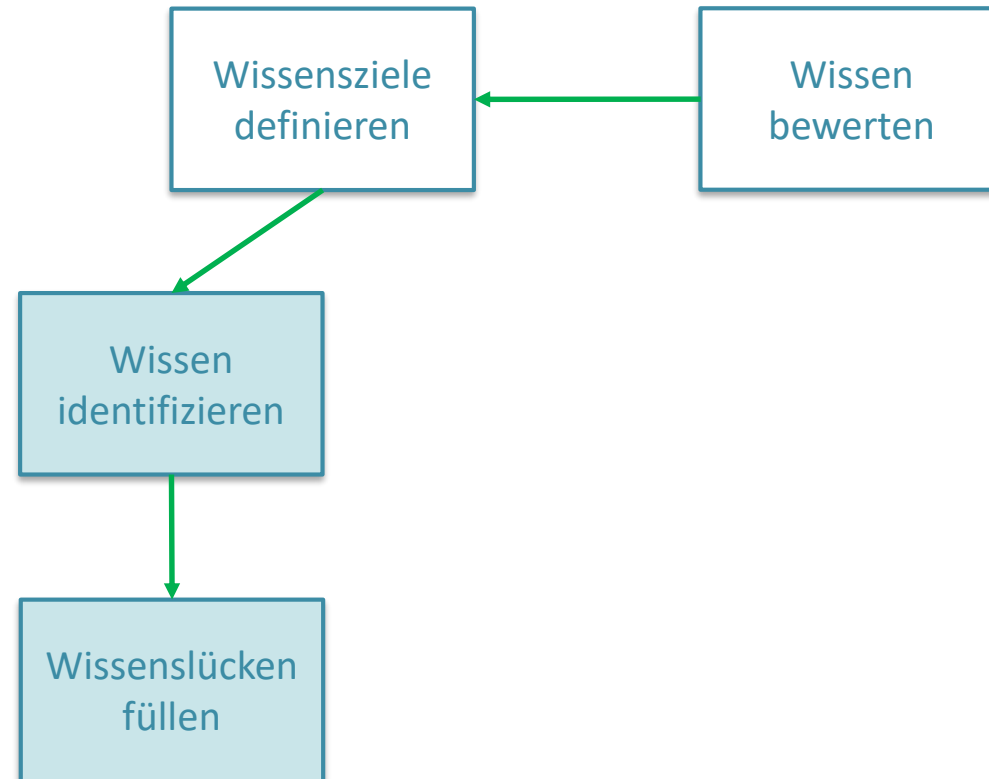
## Extern

- 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

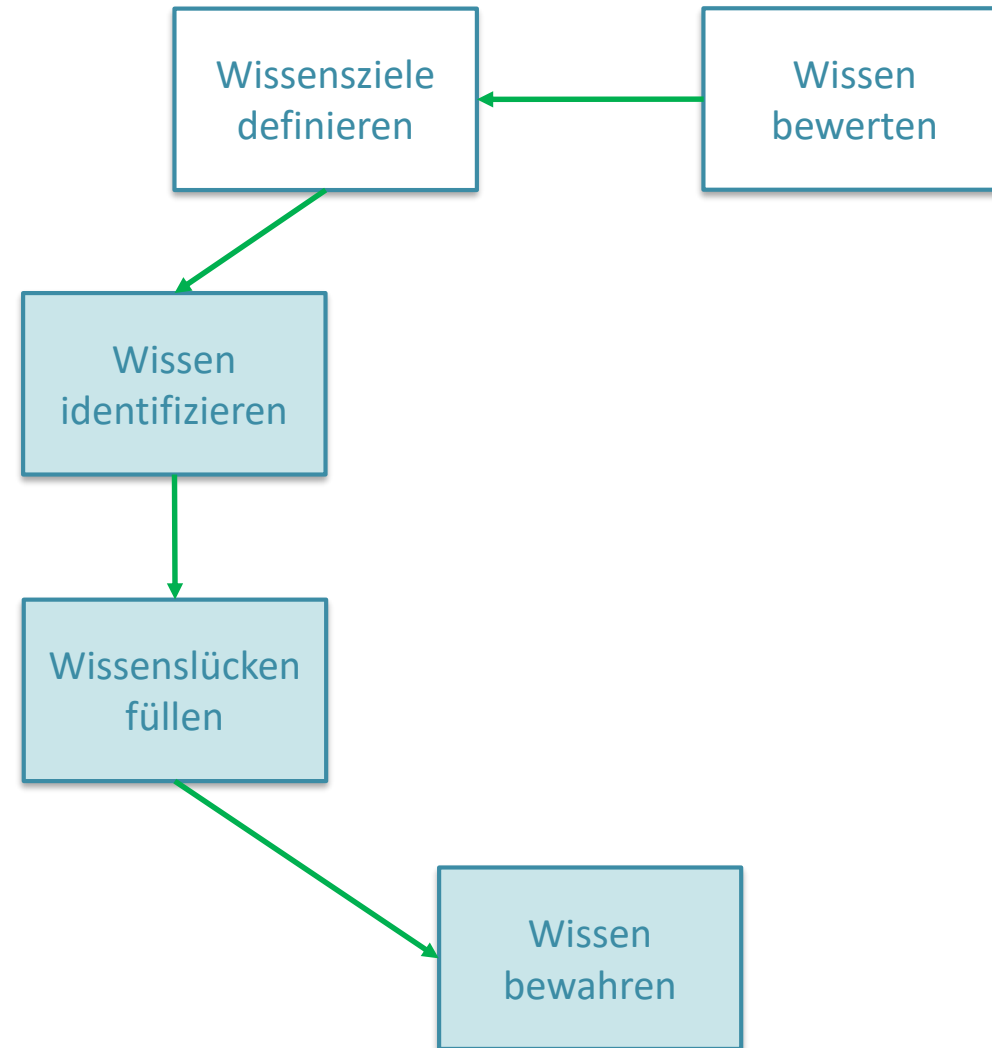


## Leveraging-Prozess

Presales

- Wissensbedarf beim Kunden
- Wissen im Feld

# Wissensmanagementkomponenten



# Wissen bewahren



Handbuch



How-to



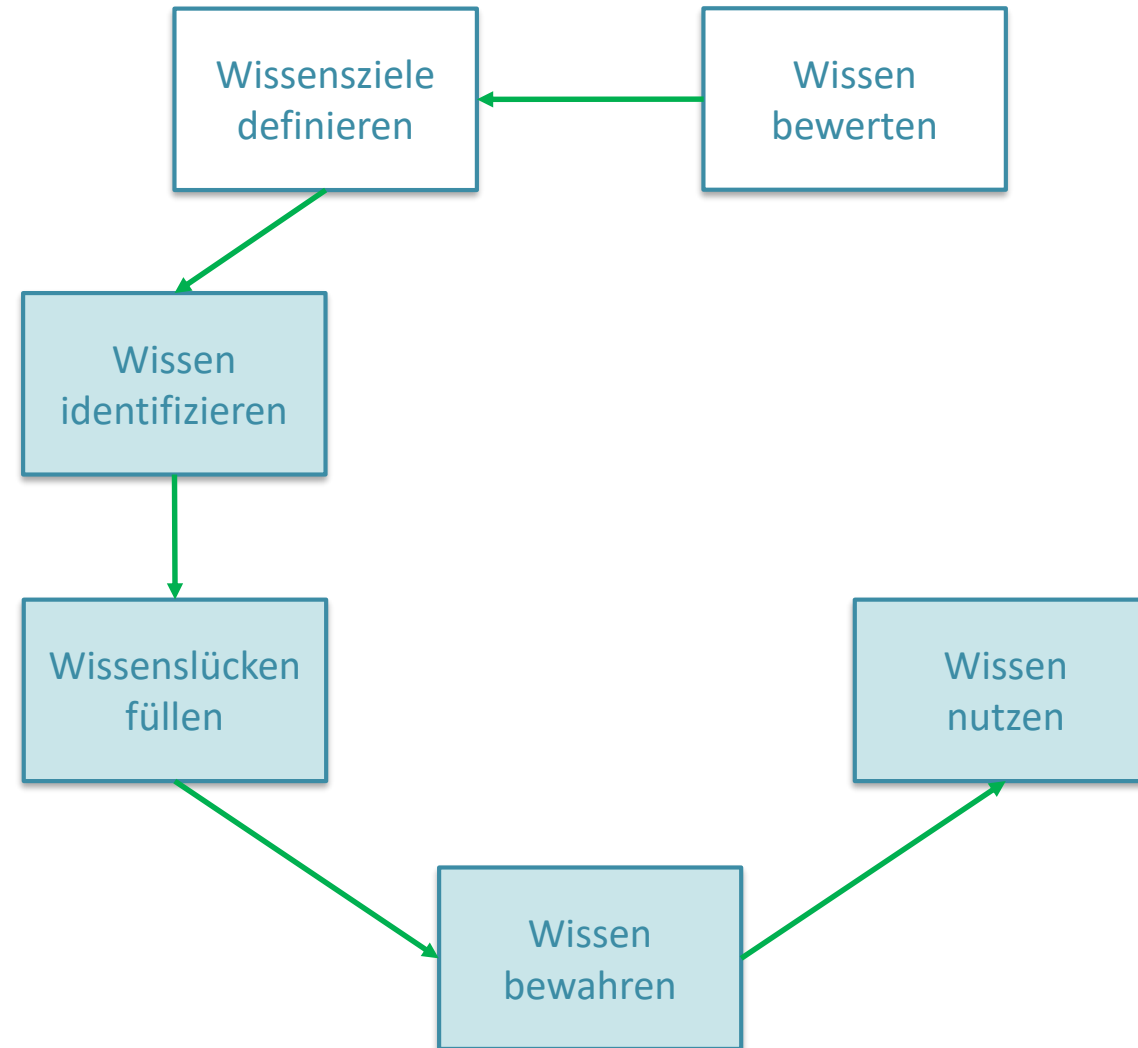
FAQ



Troubleshooting

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

# Wissensmanagementkomponenten



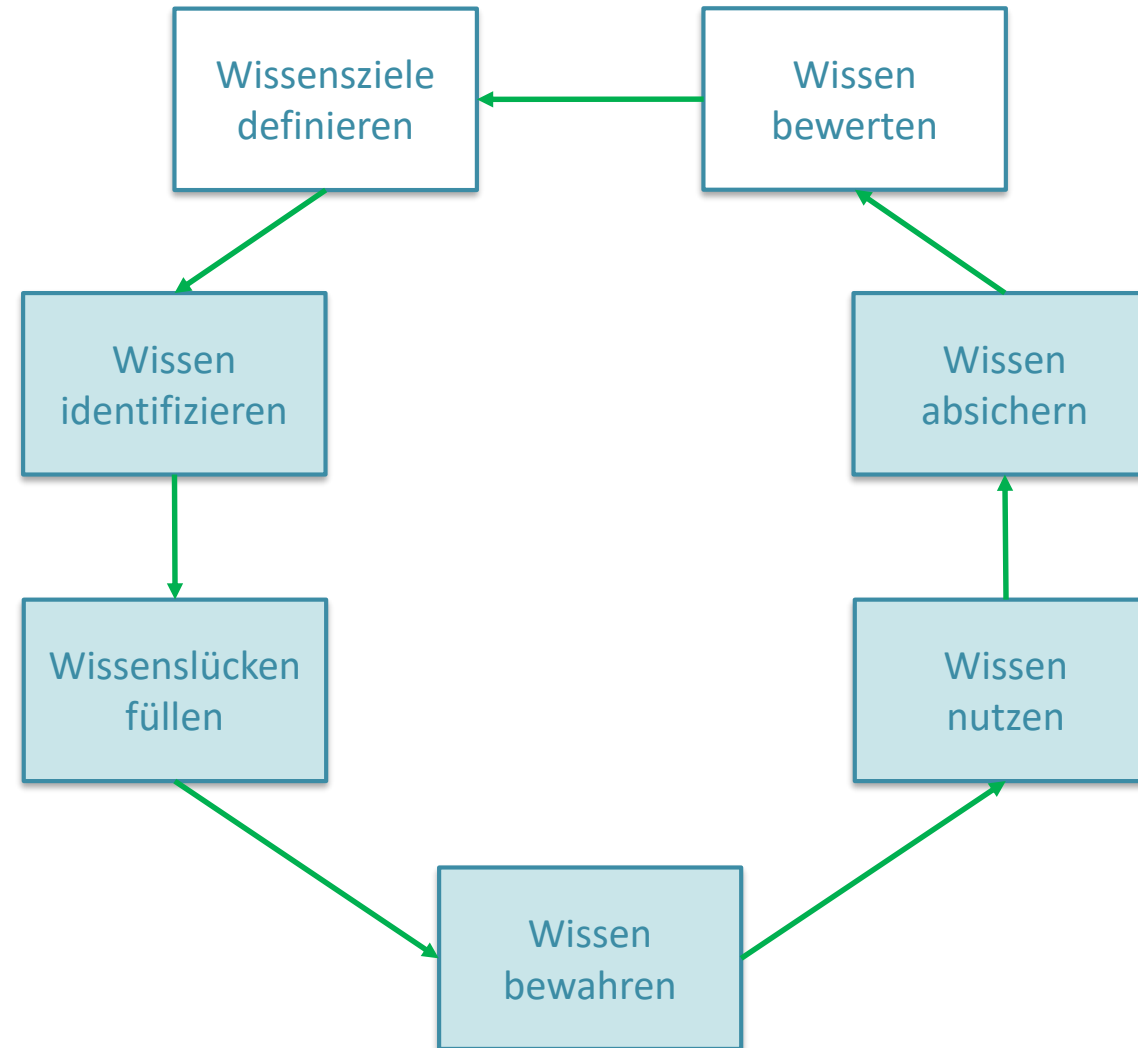


# Wissen nutzen



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

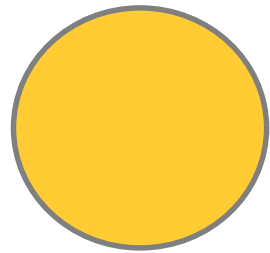
# Wissensmanagementkomponenten



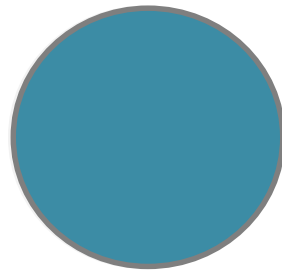
# Wissen absichern

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

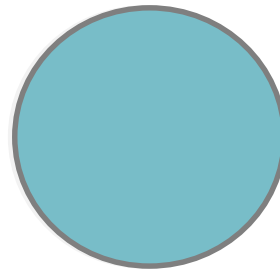
# Agenda



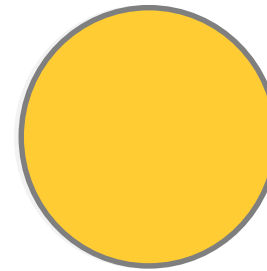
Ausgangssituation



Projektablauf

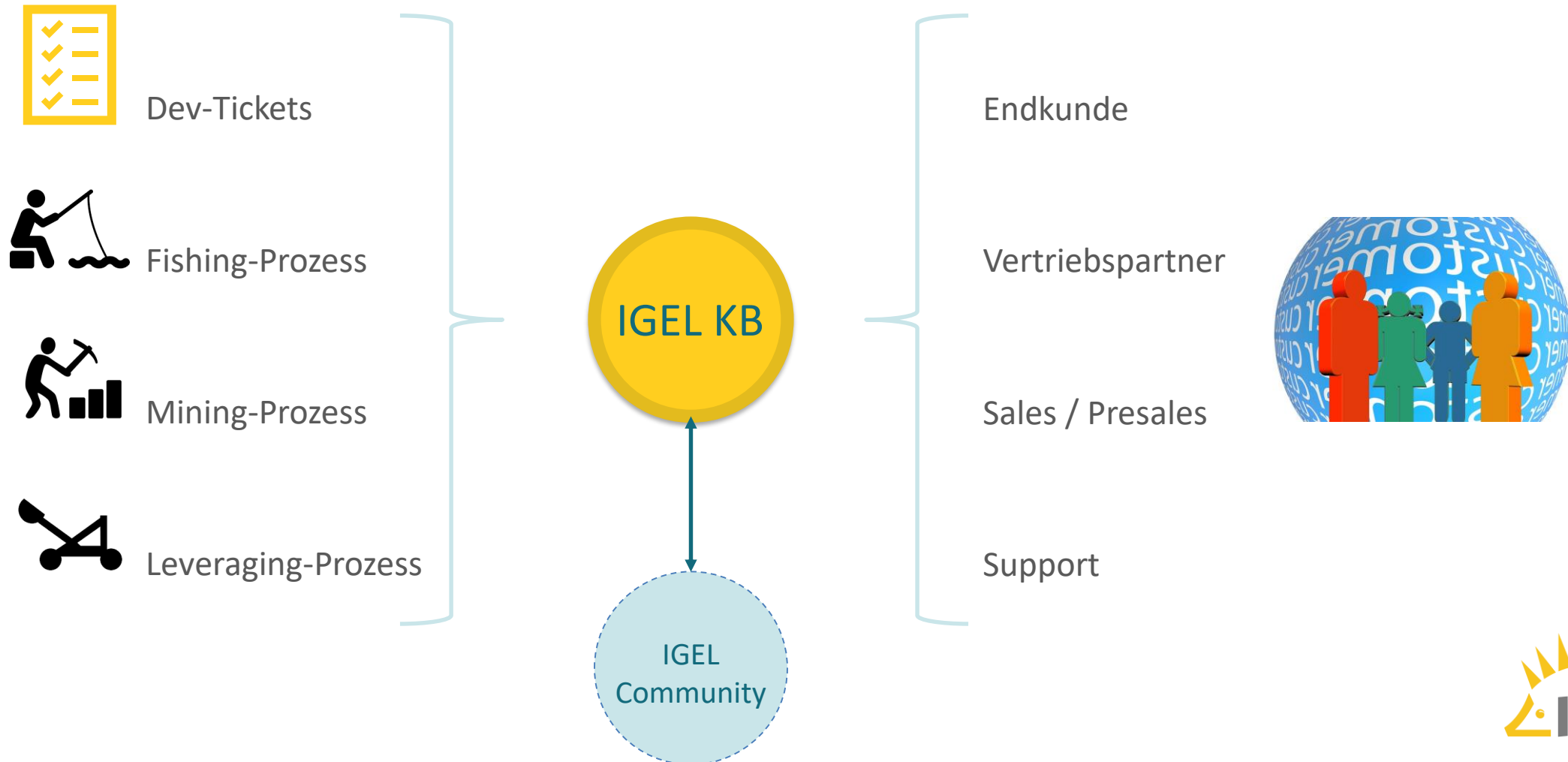


Wissensmanagementkomponenten



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.

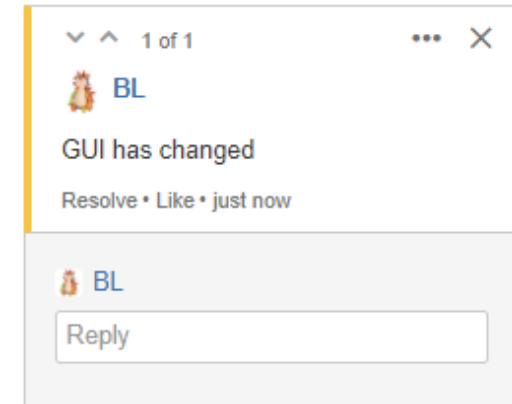
If you need to assign a profile to a group of thin clients which meet a certain criterion, you can proceed in the following way:

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