

«Искусство езды на мертвых лошадях»

Miran
data-center

или почему мы занялись управлением знаниями в техподдержке и что из этого

ВЫШЛО

Пять фактов о дата-центре “Миран”



компания

59
человек

20

инженеров
технической
поддержки



8000
ТИКЕТОВ В МЕСЯЦ

20
миллионов рублей
за
2018



4 место
среди дата-центров спб

Почему мы пришли к управлению знаниями?



**Человеческая голова плохо подходит для хранения часто
изменяющейся информации**

Чего нам следовало бы знать до?



Твою ж мать!!! Я_из_будущего

Учить или управлять знаниями?



**Управление знаниями это технология позволяющая
поддерживать знания на должном уровне**

А как измерить уровень знаний?

$$EK_i = \frac{U_w}{U_a}$$

U_w — количество успешно решенных юзкейсов

U_a — общее количество решенных юзкейсов

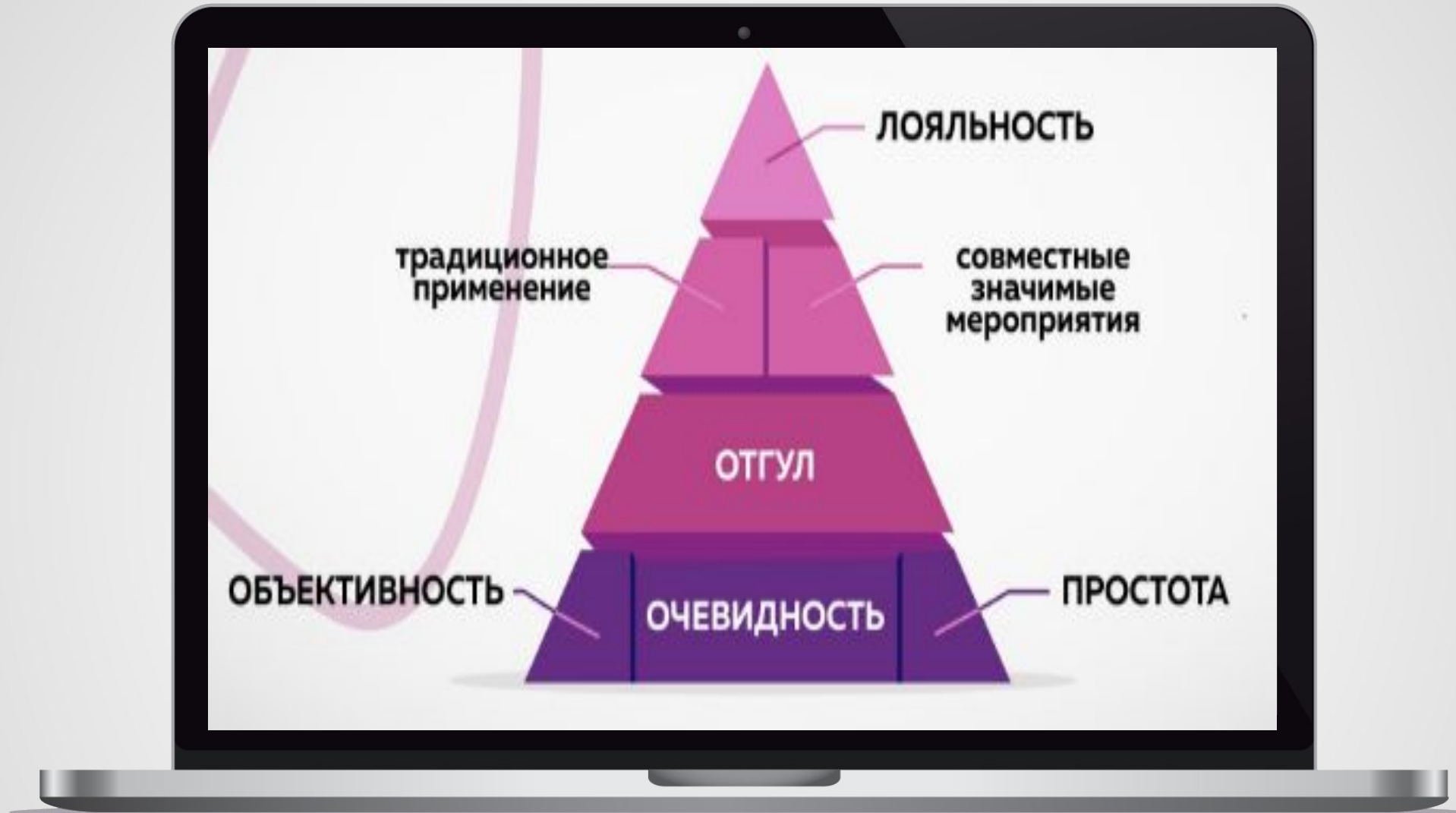
EK_i является объективным индикатором уровня знаний

С чего начинается “управление знаниями”?



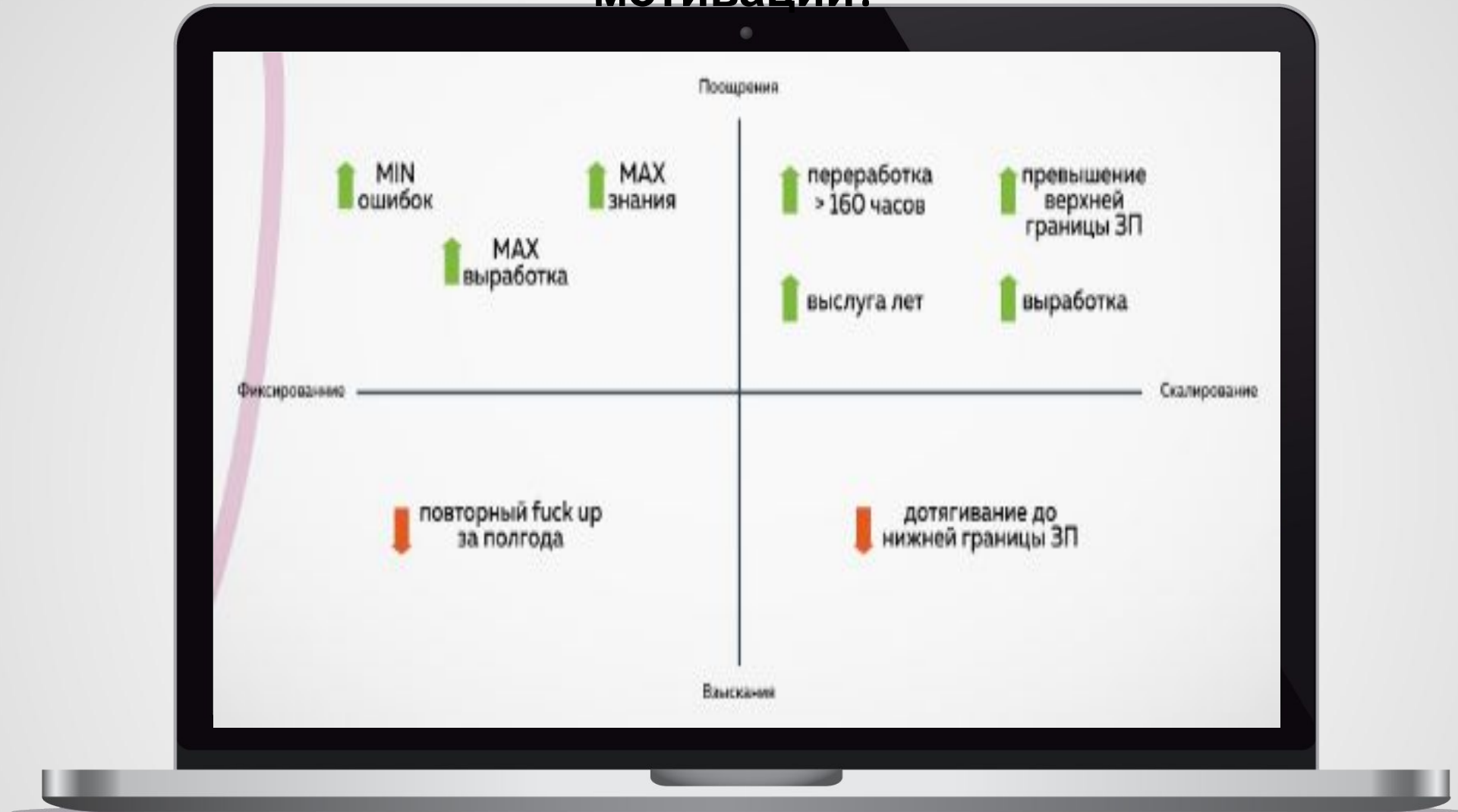
“С добрым словом и револьвером можно добиться гораздо большего , чем только с добрым словом” Аль Капоне

Что есть нефинансовая мотивация?



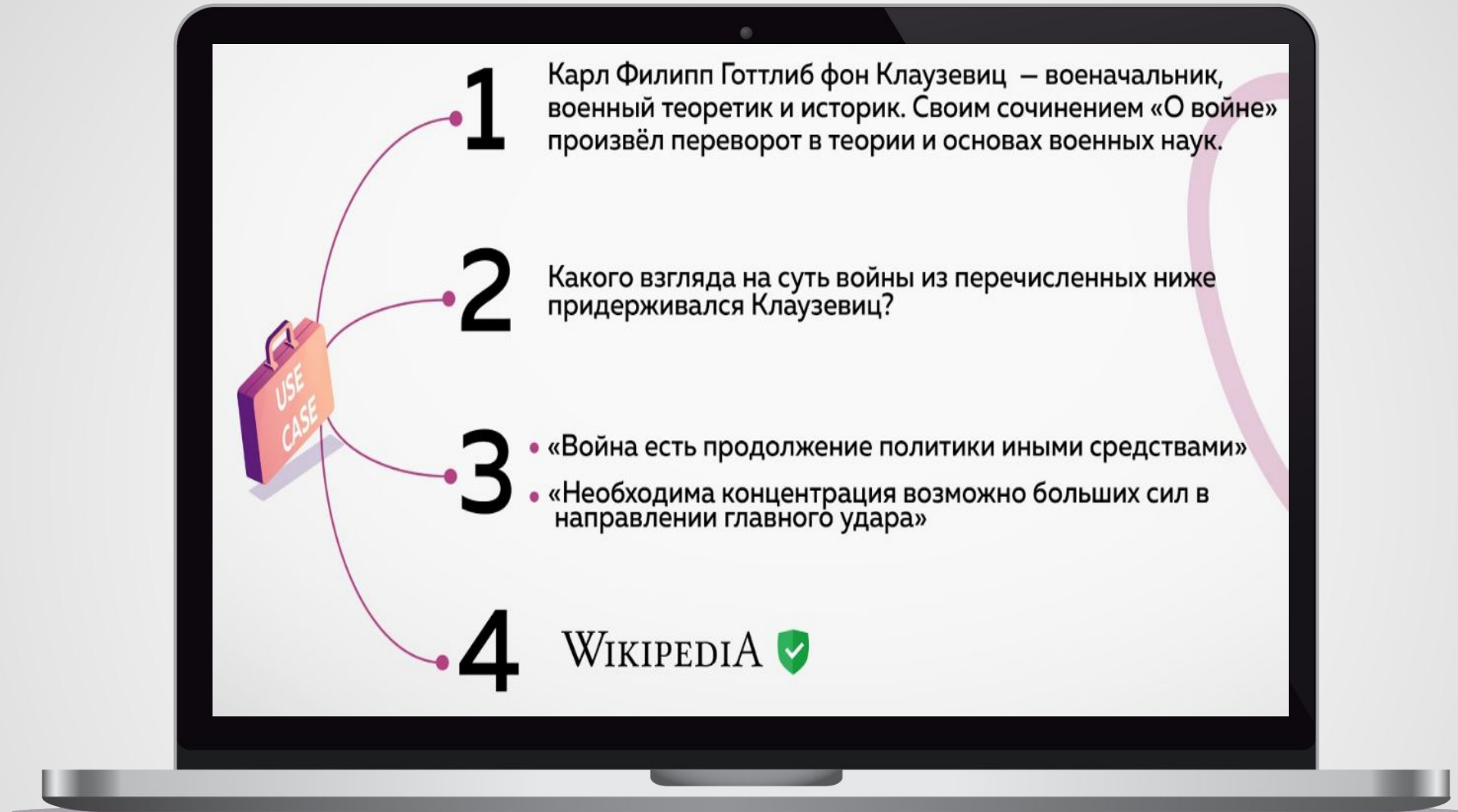
Нефинансовая мотивация это способ поощрять сотрудников не разрушая ФОТ

Как насчет примера реализации нефинансовой мотивации?



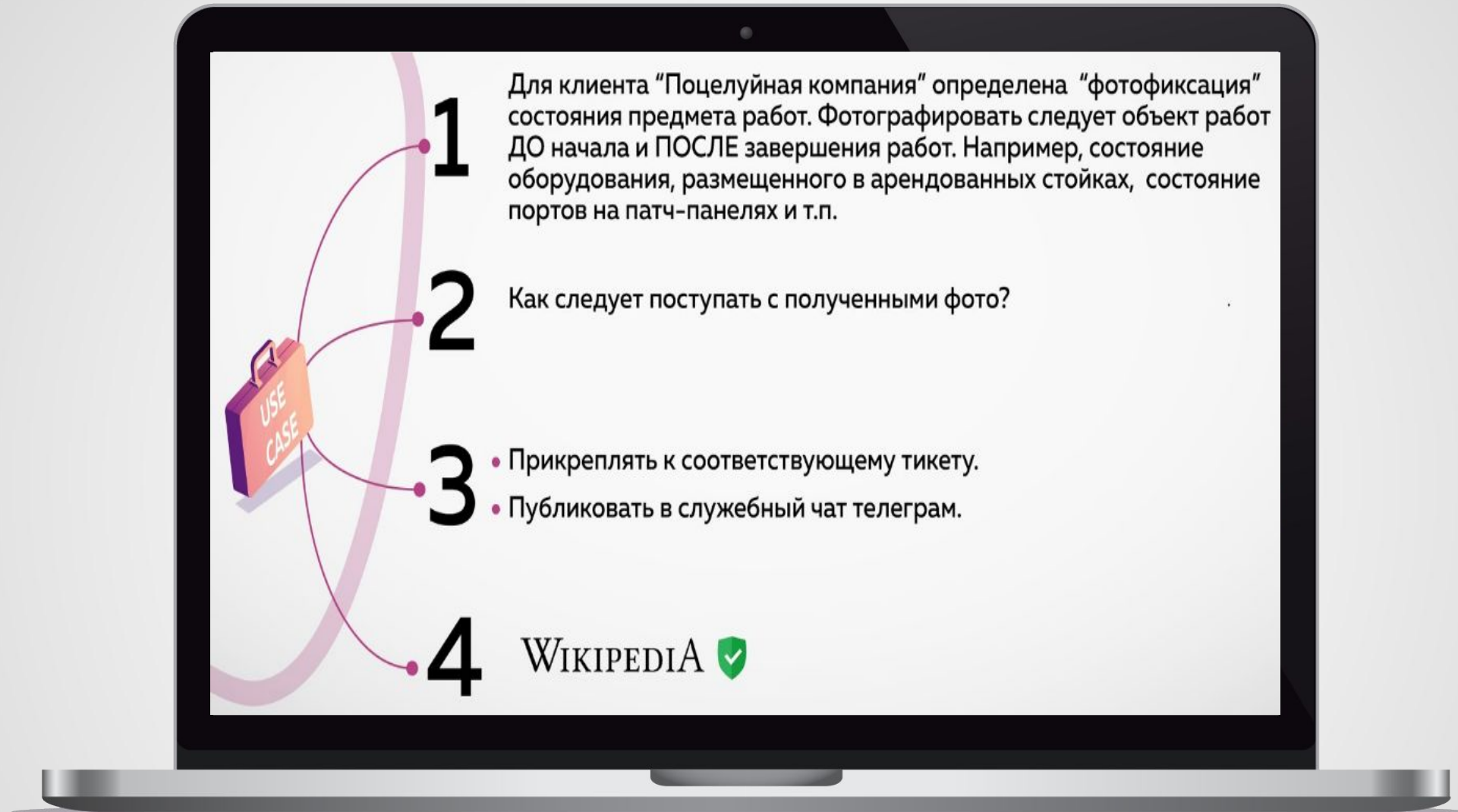
“Объективность, Очевидность, Простота” каждого поощрения или взыскания

Из чего состоит Юзкейс?



Правильный юзкейс состоит из четырех “смысловых” блоков.

Как создавать юзкейсы в практическом плане?



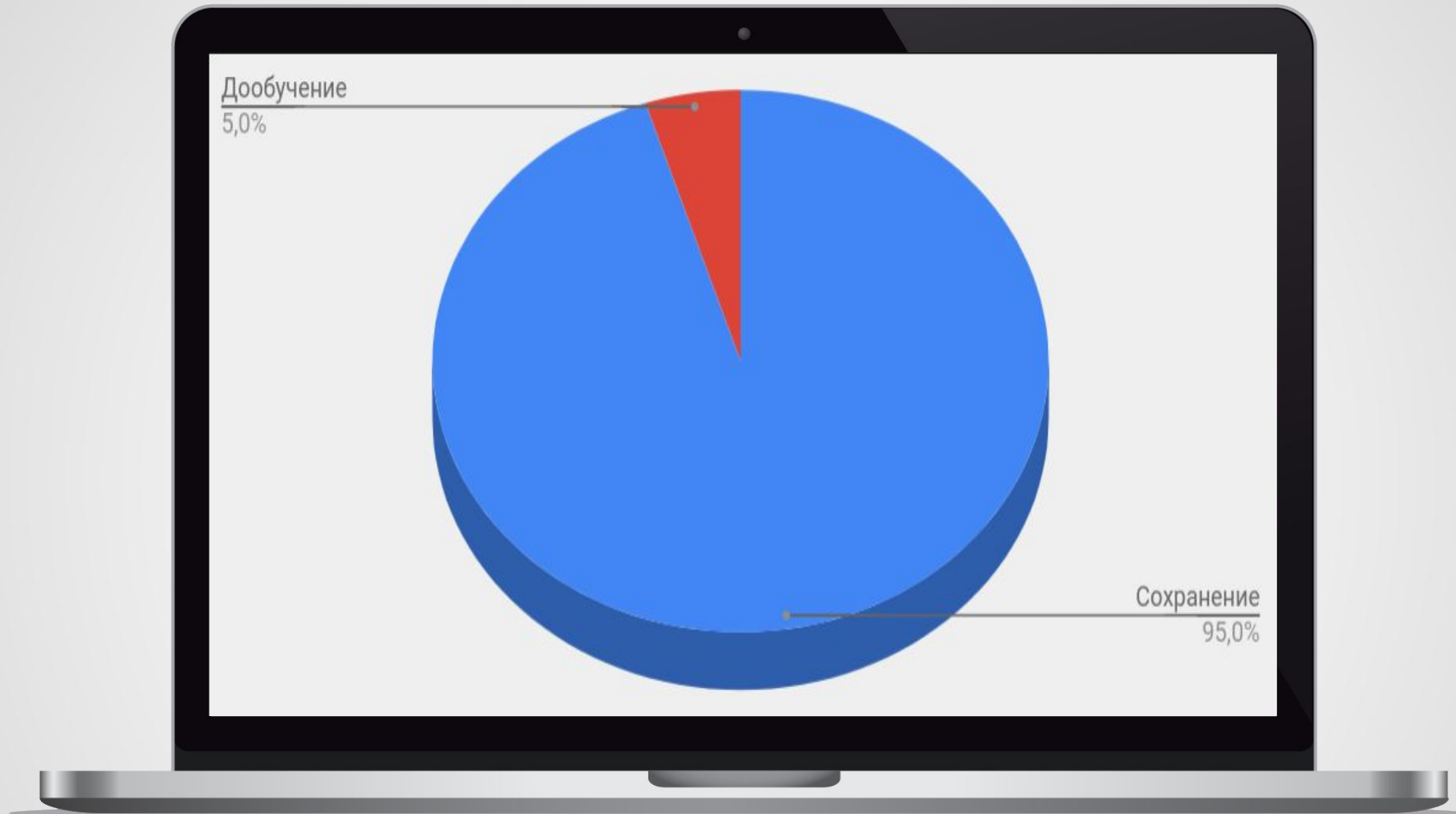
Все ответы "годные", правильный ответ просто самый оптимальный

Как организовать юзкейсы в базе знаний?



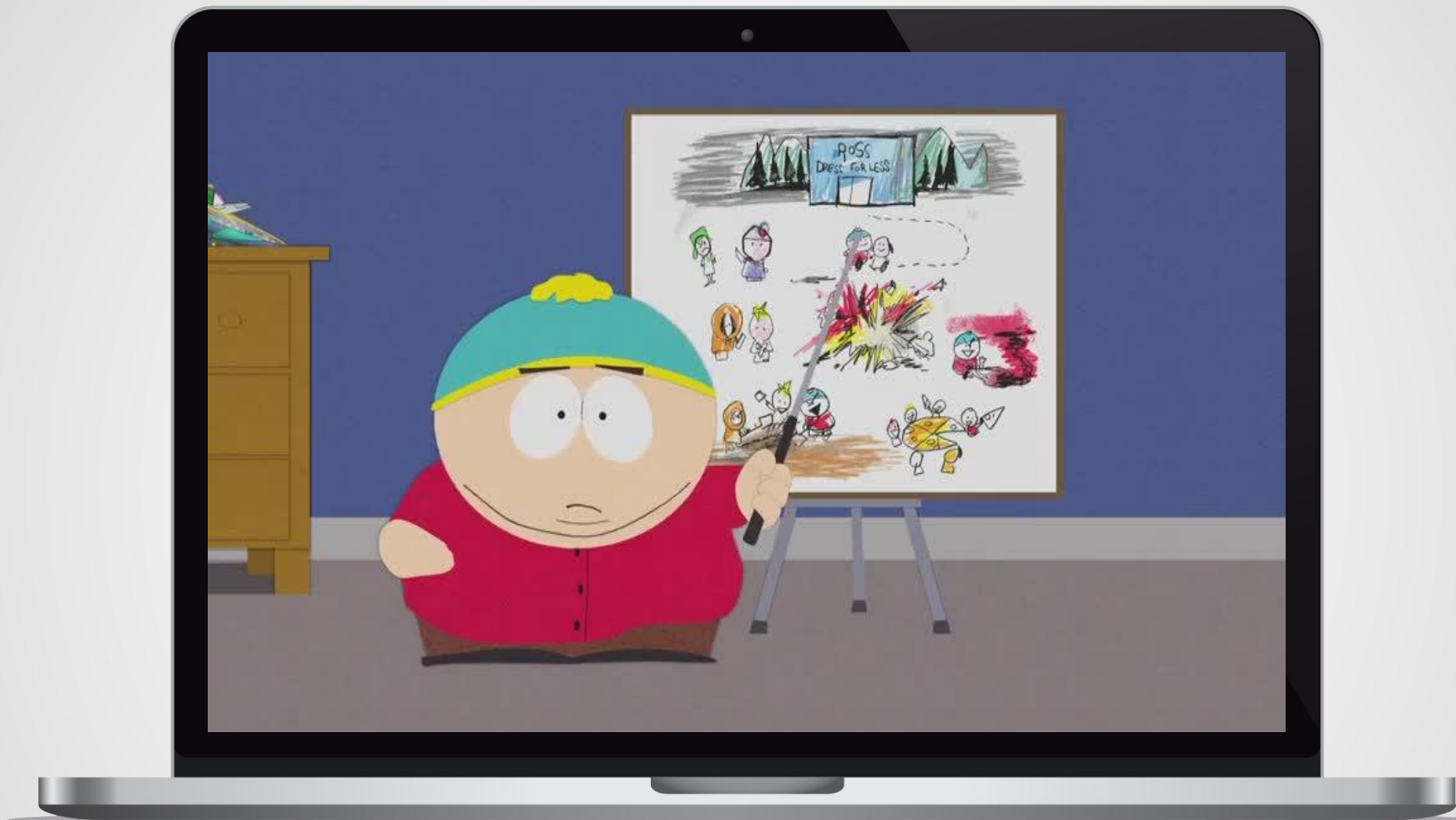
Юзкейсы в базе знаний распределяются по тематическим группам

Что должна представлять из себя база знаний в итоге?



Такая структура позволяет эффективно поддерживать уровень знаний и одновременно дообучать новому

Как организовать процесс управления знаниями?



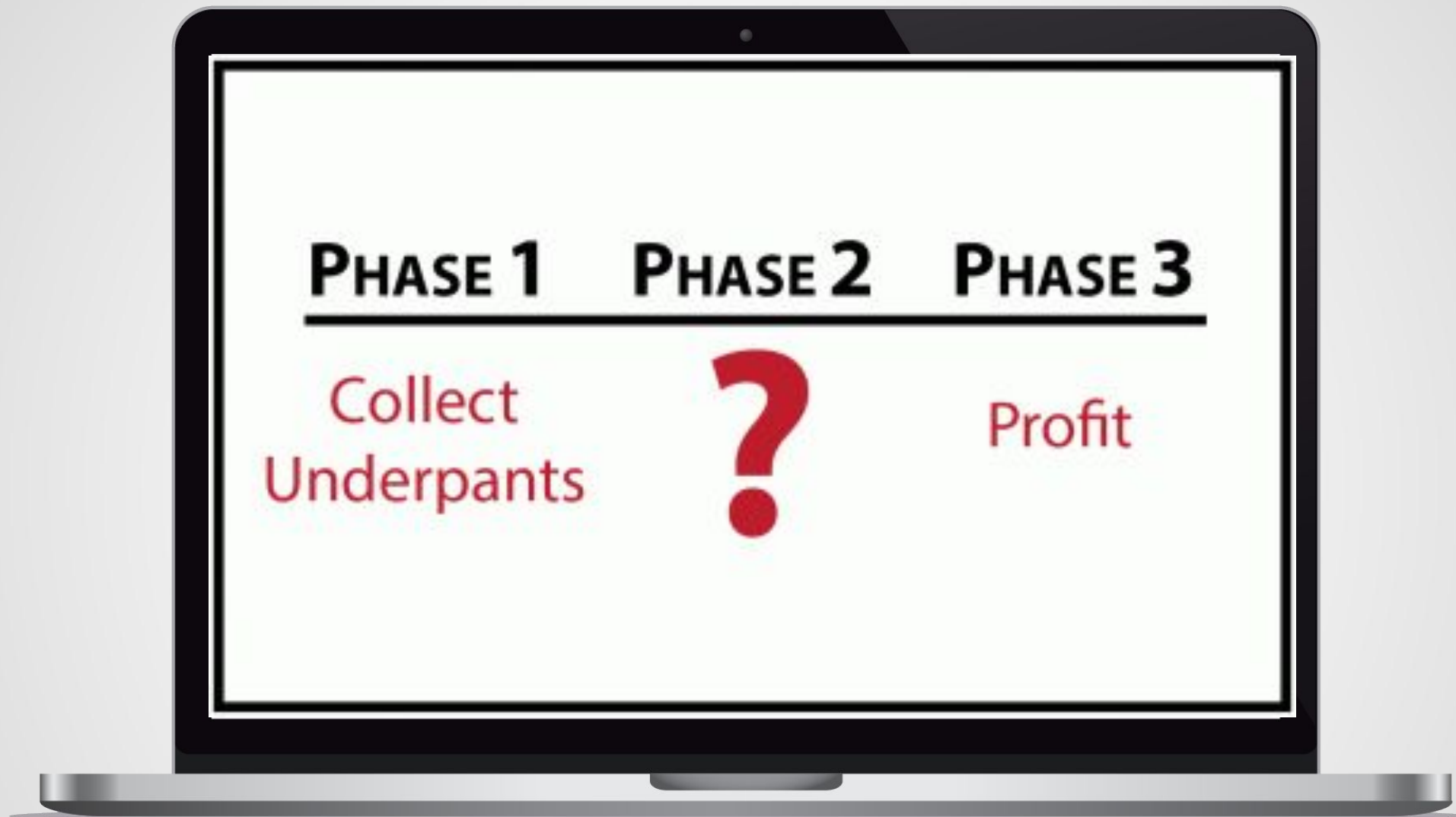
**Твоя задача, направлять энергию коллег и осуществлять
выходной контроль статей и юзкейсов**

Как сделать тренировки регулярными?



Необходимо расписание, по которому на каждый рабочий день сотрудника будет назначено определенное

Как показать “бизнесу” пользу управления знаниями?



Убедить “бизнес” получится указав на корреляцию роста
EKi и CSI

Почему следует опираться на собственные силы?



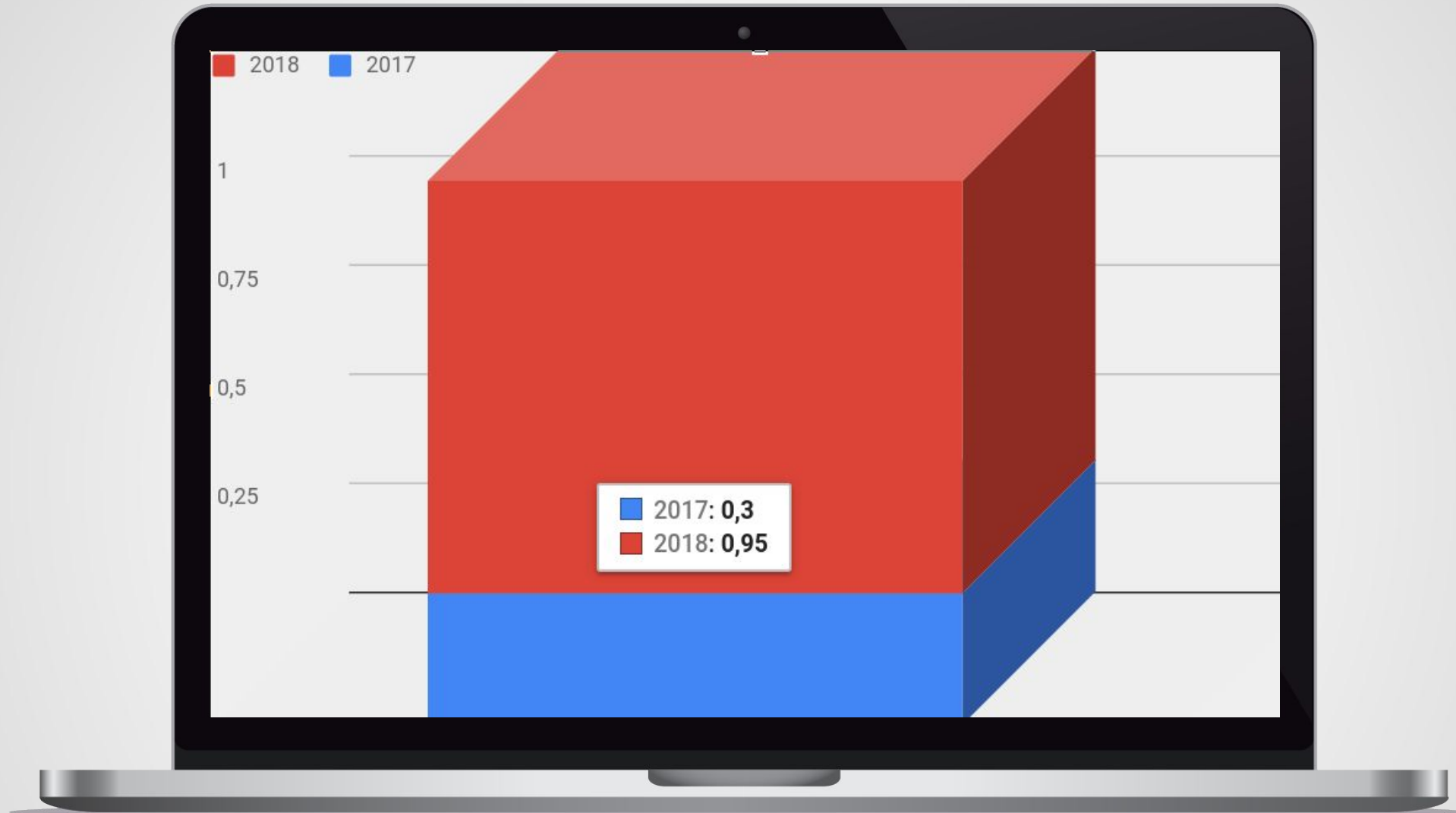
Никто не будет тебе помогать, максимум не будут мешать

Чего не следует делать?



**“Разворачивать” управления знаниями в подразделениях
без нефинансовой мотивации**

Как управления знаниями повлияет на KPI техподдержки?



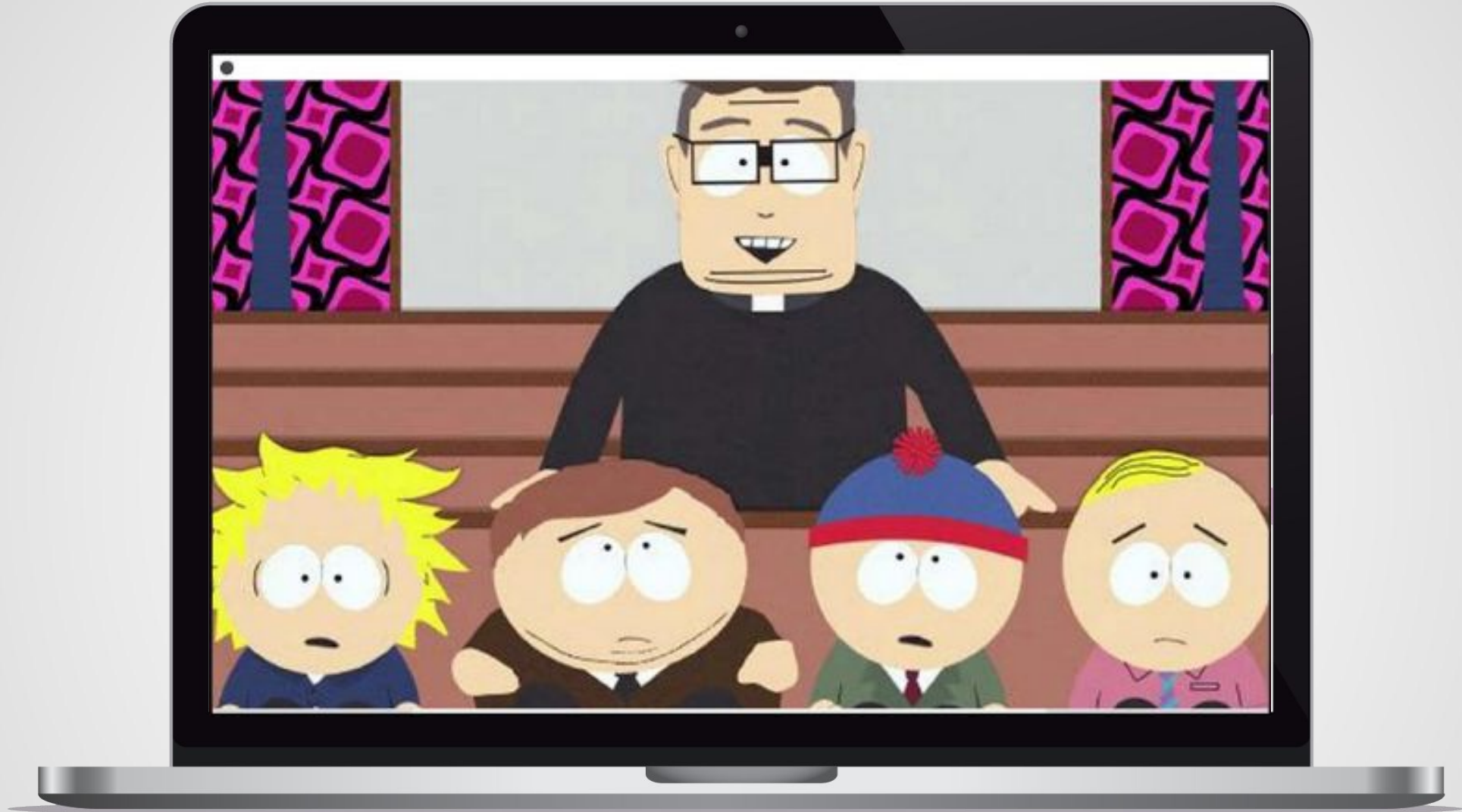
Через два года управления знаниями - ЕКі утроится

Как изменятся традиционные метрики технической поддержки?



Текучка кадров существенно снизится

Как вырастут компетенции сотрудников?



Сотрудники будут одновременно прокачивать скилы администрирования и готовится к квалификационному экзамену

Как снизятся риски факапов?



“не было не единого разрыва связи” когда работали инженеры практикующие управление знаниями более



Соловьёв
Александр



solovyev2@gmail.com



+7(921)569-2988



@AlexanderSolovyev



solovyevalexander

THANK YOU FOR ATTENTION

**БЛАГОДАРИМ
ЗА ВНИМАНИЕ**

Miran
data-center