

WHITEPAPER

EasyVista Back-to-Basics: Enterprise Knowledge Management

easyVISTA™

ÍNDICE

A.	Abstract	3
B.	Introducción	3
C.	BBDD de Conocimiento	4
D.	Gestión Inteligente de Conocimiento	6
	D.1. Knowledge Journeys	7
	D.2. Self-Help	8
	D.3. Self-Diagnostics	8
E.	Conclusiones	10

EasyVista Back-to-Basics: Enterprise Knowledge Management

A. ABSTRACT

La serie EasyVista Back-to-basics presenta diversas funciones de la plataforma integrada EasyVista que son clave para la Gestión de Servicios TI y no TI. El objetivo principal es dar a conocer los aspectos más relevantes de estas funciones y así poder aplicarlas de forma más óptima en un contexto de prestación de servicios organizativos.

La tercera entrega de la serie se centrará en la Gestión de Conocimiento, especialmente desde el punto de vista de una gestión de servicios a nivel corporativo. Se hará especial énfasis en aquellas capacidades clave de la plataforma EasyVista que facilitan la creación y mantenimiento de información y conocimiento relevantes para el soporte y entrega de servicios al Negocio.

El documento va dirigido a todo tipo de organizaciones que gestionen servicios. Para aquellas compañías que no disponen de la plataforma EasyVista, este documento sirve como referencia sobre la estrategia general de gestión de conocimiento en EasyVista y la aplicabilidad que esta podría tener dentro de sus centros de servicio. Para clientes de la plataforma EasyVista, el contenido de este documento sirve como un resumen de las capacidades de este proceso, principalmente para nuevos colaboradores que se incorporan a la organización y que, en alguna medida, estarán implicados en el diseño y prestación de servicios.

B. INTRODUCCIÓN

La Gestión de Conocimiento es uno de los procesos clave en la fase de Transición del Servicio dentro de la biblioteca de ITIL®. Las organizaciones de servicios TI que deciden adoptar este proceso buscan apoyo en plataformas de Gestión que les faciliten la recopilación, generación, uso y mantenimiento de información y conocimiento que sean útiles para toda la organización.

La plataforma EasyVista ha pasado la verificación PinkVerify™ 2011 sobre 11 procesos de ITIL, entre los que se encuentra el proceso de Gestión de Conocimiento (KM, por sus siglas en Inglés). La plataforma integrada de Gestión de Servicios EasyVista se podría considerar como parte de un SKMS (Service Knowledge Management System) en una organización orientada a servicios. Para dar soporte a esta afirmación, se pueden citar algunas características de la plataforma EasyVista que facilitan el cumplimiento de requerimientos básicos de un SKMS:

- EasyVista Service Manager, como capa de backoffice de la plataforma EasyVista, está organizada por módulos integrados de forma nativa mediante un modelo de datos relacional. Existen módulos directamente alineados con los conjuntos de procesos en ITIL V3: STRATEGY, DESIGN, TRANSITION, OPERATION y CONTINUAL IMPROVEMENT. Esto facilita la integración entre fases del ciclo de vida del servicio dentro del contexto de un SKMS

- EasyVista dispone de capacidades de control de accesos (perfiles de usuario) y segregación de datos (dominios EasyVista) que permiten gestionar adecuadamente los accesos a datos, información y conocimiento relacionado con los servicios
- EasyVista cuenta con un motor nativo de workflow gráfico. Esta herramienta es especialmente útil para control de ciclo de vida de diversos aspectos del servicio, entre los que se contempla el mantenimiento de la KDB
- Los módulos nativos para gestión de activos (ASSET MANAGEMENT) y gestión de la configuración (EXTENDED CMDB) son esenciales para mantener datos, información y conocimiento sobre la infraestructura de soporte a los servicios
- Capacidades nativas de interoperabilidad con otros repositorios de conocimiento mediante webservices, email, archivos y APIs customizados
- Capacidades de gestión inteligente de conocimiento: Acceso a información contextualizada en formato digital auto-guiado
- Capacidades nativas de explotación de datos para facilitar el control y seguimiento de indicadores clave relacionados con el uso del conocimiento
- EasyVista Service Apps, como capa de presentación, permite la creación de diversas experiencias de usuario para facilitar el acceso controlado al conocimiento en función de rol, puesto, unidad de negocio y otros parámetros organizativos o geográficos

El SKMS cubre un espectro muy amplio de conceptos a tener en cuenta. En este documento nos centraremos en la forma en que la plataforma EasyVista ayuda a las organizaciones de servicios en la gestión de conocimiento relevante para dichos servicios. En los siguientes capítulos presentaremos los conceptos de base de datos de conocimiento y gestión inteligente de conocimiento, dos pilares fundamentales de la estrategia de gestión de conocimiento dentro de la plataforma EasyVista.

C. BBDD DE CONOCIMIENTO

EasyVista dispone de un repositorio centralizado para creación y mantenimiento de registros de conocimiento, ya sea FAQ o Errores Conocidos. Esta KDB es accesible desde los registros de incidentes y peticiones para facilitar la fase de diagnóstico y resolución dentro de los ciclos de vida de las solicitudes. Se puede acceder a dicha base de datos de dos formas:

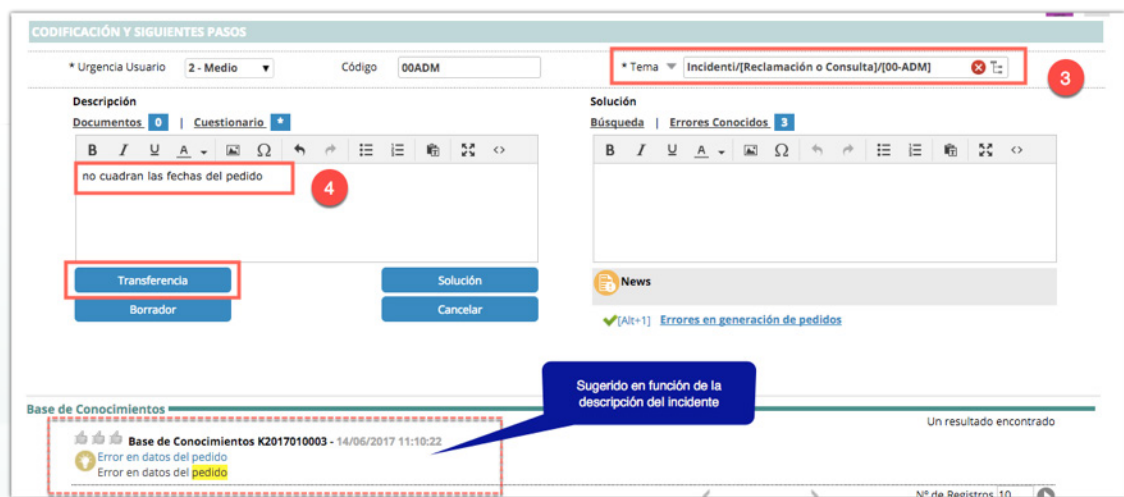
- Acceso estructurado, en formato pregunta/respuesta
- Acceso Full-text, en base a palabras clave, que además de registros de KEDB, permitiría acceder a acciones, peticiones, incidentes y eventos

Sea cual sea la forma de acceso, la respuesta o solución se puede usar directamente en el parte del incidente para el seguimiento posterior del mismo.

Este es un ejemplo del proceso de búsqueda disponible para agentes de Backoffice:



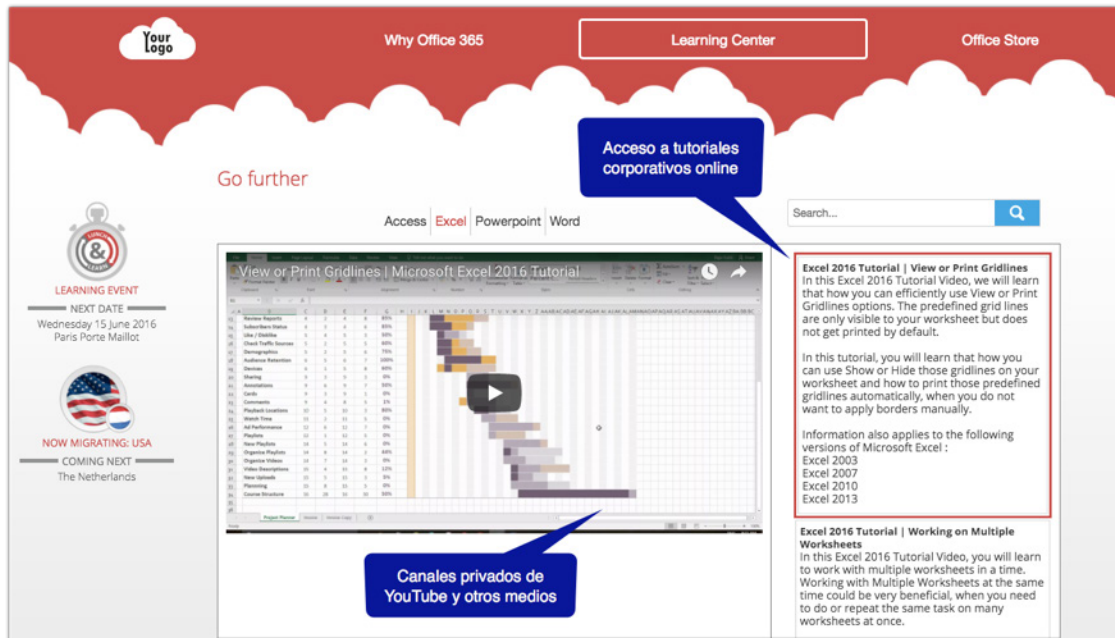
Otra de las características necesarias para agilizar el acceso al conocimiento es la búsqueda proactiva de información, especialmente durante el proceso de registro de una nueva incidencia o solicitud de servicio. En el siguiente ejemplo se muestra un formulario de registro de nuevo ticket en el que, mientras el agente de soporte escribe la descripción del incidente o motivo de solicitud, la plataforma busca coincidencias de las palabras escritas dentro de la KDB de EasyVista Service Manager.



Esta funcionalidad es especialmente útil para Centros de Servicios cuyos agentes están constantemente registrando incidentes o solicitudes de usuarios internos o clientes durante una llamada telefónica. La clave para esta funcionalidad es la correcta definición de los registros de conocimiento: Título, descripción, palabras clave y perímetro de aplicación, entre otros.

EasyVista Service Apps, como capa de presentación, aporta gran flexibilidad en la publicación de conocimiento, ya sea desde la BBDD de EV Service Manager, o desde repositorios actuales del cliente.

El siguiente ejemplo muestra tutoriales de uso de herramientas corporativas a través de una app focalizada a informar sobre una migración importante:



La divulgación de datos, información y conocimiento no se limita al usuario corporativo que accede desde un PC en su oficina.

D. GESTIÓN INTELIGENTE DE CONOCIMIENTO

La mayoría de soluciones de gestión de servicios se basan en repositorios de conocimiento centralizados accesibles de forma estructurada (pregunta/respuesta) o desestructurada (palabras clave). Pero este mecanismo de acceso al conocimiento tiene sus limitaciones ante nuevos paradigmas tecnológicos.

La transformación digital ha supuesto cambios importantes en la entrega de servicios en todos los ámbitos. Se busca un acceso inmediato a un catálogo focalizado de servicios, en cualquier momento, desde cualquier lugar y dispositivo. El parámetro principal es la experiencia de usuario.

Algunos de los desafíos que este tipo de paradigmas plantea para la gestión de conocimiento son:

- Nuevas formas de publicación de conocimiento: No basta un listado estático de registros de conocimiento
- Consumidores de servicio que demandan mayor autonomía
- Contenidos desestructurados en fuentes de datos heterogeneas: BBDD dispersas, social media y otros repositorios
- Experiencia más interactiva: Ya no se trata de solo consultar, sino también de interactuar con un centro de servicios y otros usuarios

Ante esta realidad, EasyVista Self Help se presenta como una alternativa que busca hacer frente a estos retos potenciando una autoayuda más inteligente a nivel corporativo. Para lograr esto, se proponen formatos de consulta más interactivos y capacidades de soporte corporativo que hacen uso intensivo del conocimiento.

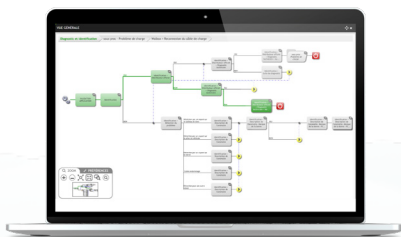
D.1. KNOWLEDGE JOURNEYS

Una gestión inteligente de conocimiento requiere de un enfoque metodológico para garantizar su efectividad, especialmente en organizaciones altamente dinámicas que cuentan con una amplia oferta de servicios a nivel corporativo.

Para cumplir con las exigencias de una nueva generación de consumidores de servicios, EasyVista Self Help utiliza un enfoque innovador para crear y proporcionar acceso al conocimiento que mejora el compromiso en toda la empresa. A continuación se muestran las cuatro fases que integran la creación de flujos inteligentes de conocimiento con EasyVista Self Help:

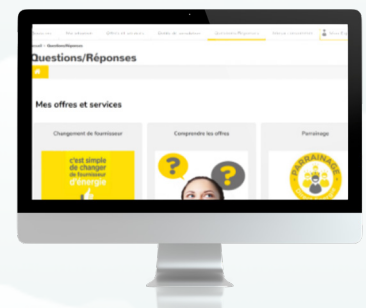


EasyVista Self Help dispone de un interfaz codeless para facilitar el diseño de experiencias de conocimiento que permitan a empleados y clientes relacionarse con el conocimiento de una manera más natural y lógica. Este editor permite la inclusión de imágenes, videos y otros contenidos multimedia, además de integración con la suite de Microsoft Office para simplificar la edición de contenidos. Los flujos de conocimiento son publicados en páginas web responsive para permitir el acceso desde PC y dispositivos móviles.



El uso de APIs estándar permite conectar los flujos de conocimiento a otras soluciones. Este es un factor clave para potenciar la entrega de conocimiento a través de canales múltiples como portales, aplicaciones, comunidades o interacciones con Chatbot.

El uso de analítica de datos en EasyVista Self Help permite optimizar las experiencias de conocimiento, asegurar la calidad del mismo y fomentar prácticas de mejora continua. Esto es posible gracias a la agregación de estadísticas de uso del conocimiento y el feedback de los usuarios.



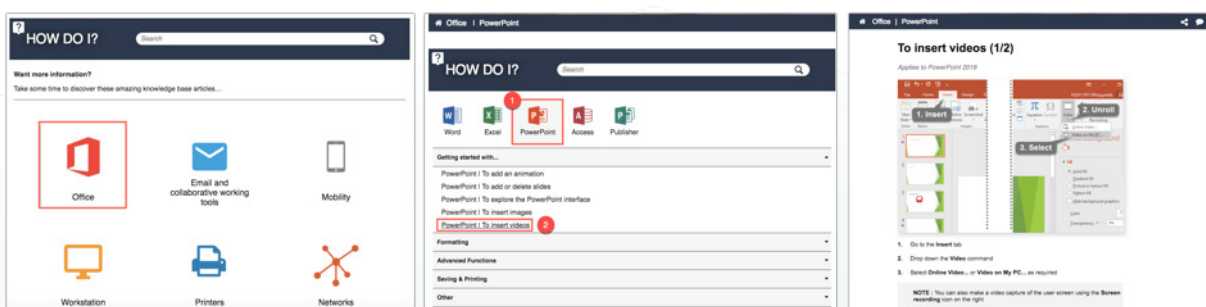


Ante esta realidad, EasyVista Self Help se presenta como una alternativa que busca hacer frente a estos retos potenciando una autoayuda más inteligente a nivel corporativo. Para lograr esto, se proponen formatos de consulta más interactivos y capacidades de soporte corporativo que hacen uso intensivo del conocimiento.

D.2. SELF-HELP

EasyVista Self Help se considera un acelerador para la transformación digital a nivel corporativo ya que permite implementar una estrategia de auto-ayuda sobre una base tecnológica moderna dirigida a diferentes tipos de usuario, tanto TI como no-TI. Con ello, se busca reducir significativamente los tickets de nivel 1 e incrementar la satisfacción de los usuarios ya que ellos mismos se pueden resolver sus propios problemas mediante aplicaciones web disponibles a través de portales responsive.

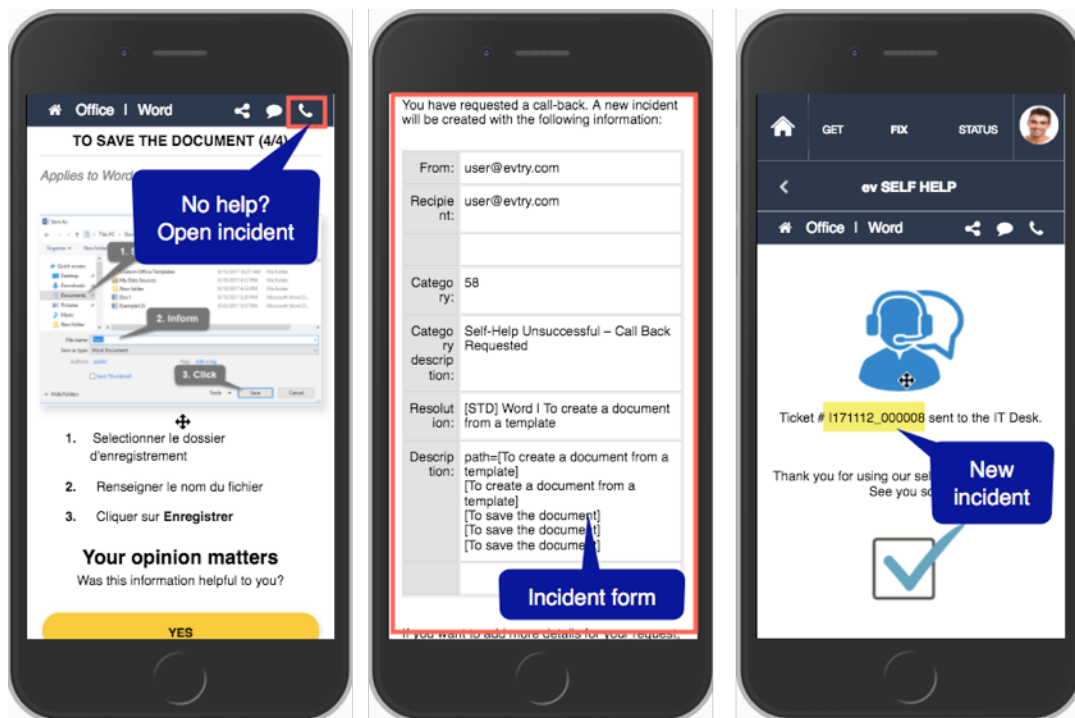
Se pueden generar packs de conocimiento específicos a ciertos entornos tecnológicos o aplicaciones de uso común en las corporaciones actuales. El siguiente ejemplo muestra un pack de Microsoft Office para ofrecer a usuarios corporativos capacidades de autoayuda en herramientas de ofimática.



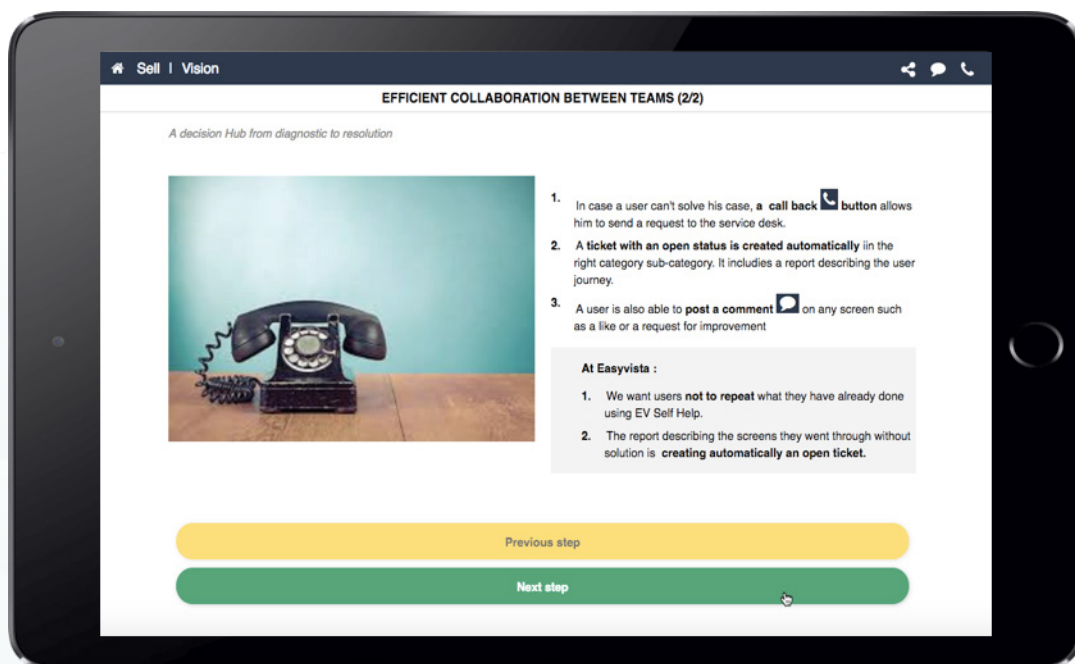
D.3. SELF-DIAGNOSTICS

La tecnología de EasyVista Self Help permite a los centros de servicio la implementación de flujos de conocimiento que guíen a los agentes de soporte durante la resolución de incidentes. Con ello, se pueden reducir escalados y agilizar los tiempos de resolución. Este modelo operativo también se puede plantear de tal forma que combina la autoayuda para el usuario con el autodiagnóstico para el centro de servicios. El siguiente ejemplo muestra como un usuario puede consultar sobre un tema de ofimática hasta el punto donde, si no obtiene la respuesta necesario o no sabe como avanzar, puede contactar al centro de servicios. La integración mediante servicio web permite abrir ticket en una herramienta ITSM, con una categoría ya

establecida por la navegación del usuario, y además canalizado directamente a un centro especializado. Se reducen tiempos de registro y errores de canalización de solicitudes.



En un ámbito fuera de la TI, la solución EasyVista Self Help se puede aprovechar para centralizar conocimiento de carácter organizativo y así aportar a los usuarios una mejor experiencia de autoayuda. Es una oportunidad para documentar procedimientos de negocio o de formación en un entorno más dinámico y moderno. A manera de ejemplo, empresas de servicios pueden crear portales focalizados a la divulgación de planes de calidad, como ISO-9001.



E. CONCLUSIONES

La gestión de conocimiento ha seguido un enfoque tradicional por años, especialmente siguiendo las mejores prácticas de la biblioteca de ITIL. Diversas organizaciones que han decidido adoptar este proceso han alcanzado un cierto grado de madurez el uso de conocimiento a nivel corporativo. Pero los nuevos tiempos conllevan adaptaciones en los modelos operativos actuales.

Podemos considerar a la transformación digital como el gran catalizador del cambio hacia una gestión de conocimiento más dinámica y vanguardista basada en flujos inteligentes de conocimiento. Este nuevo paradigma ha abierto otras oportunidades en la explotación de conocimiento, principalmente en la creación de experiencias de conocimiento basadas en procedimientos corporativos. Todo esto supone, además, un cambio en la forma de abordar la creación y mantenimiento del conocimiento. No se trata de mantener un repositorio de documentos, sino que ahora se requiere de una metodología que permita el diseño, publicación y seguimiento del conocimiento a través de múltiples canales.

Se esperan más cambios trascendentales en la gestión del conocimiento con los avances actuales en Inteligencia Artificial. El uso de tecnologías cognitivas abre nuevos horizontes en el uso del conocimiento dentro de las organizaciones. Sería cada vez más sencillo que un usuario pueda acceder a conocimiento relevante en función de hábitos de consulta y necesidades puntuales, entre otros.

SOBRE EASYVISTA

EasyVista simplifica la gestión de servicios TI, facilitando su entrega y consumo a las empresas actuales. La plataforma de gestión de servicios EasyVista se creó para ayudar a las organizaciones a personalizar y automatizar la prestación de servicios, para mejorar la eficiencia de TI y aumentar la productividad del personal. Hoy, EasyVista ayuda a más de 1.000 organizaciones en todo el mundo a mejorar radicalmente la experiencia del usuario de servicios, simplificar y acelerar drásticamente la creación de servicios, y reducir el coste total de la entrega de servicios TI. EasyVista apoya a empresas en una variedad de sectores, que incluyen servicios financieros, atención médica, educación superior, tecnología, sector público, venta minorista, fabricación, etc. Con sedes centrales en Nueva York y París, EasyVista es una empresa global en rápido crecimiento respaldada por relevantes compañías de inversión.

Más información en www.easyvista.com/es