



Definició d'un sistema de gestió del coneixement per a l'organització IT

Miquel Diaz Plana
Treball Final de Grau
Grau d'Enginyeria Informàtica
Juny 2022

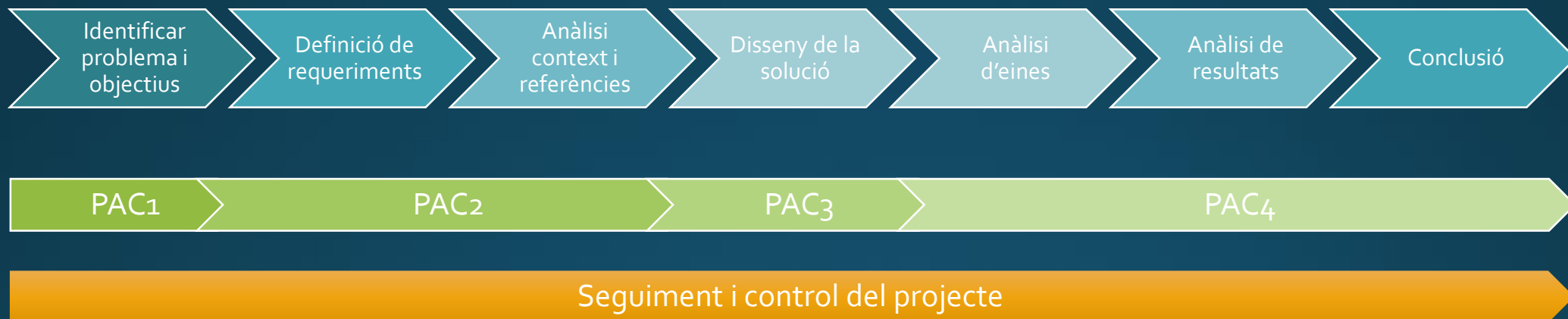
Índex

- Resum
- Descripció del problema
- Objectius
- Planificació
- Disseny de la solució
- Resultats
- Conclusió

Resum

- **Problema:** Organitzacions preocupades per com gestionen el coneixement però aquest no s'aprofita, no es reté o se'n fa difícil l'accés a causa del seu creixement i dispersió
- **Objectiu:** Definir un sistema de gestió del coneixement enfocat en l'àmbit de la gestió de problemes i incidències integrat i alineat amb el *Service Desk* de l'organització de TI
- **Benefici:** Millora de presa de decisions. Proveir servei de manera més eficient, millorant-ne la qualitat, la disponibilitat i reduint-ne el cost

Planificació

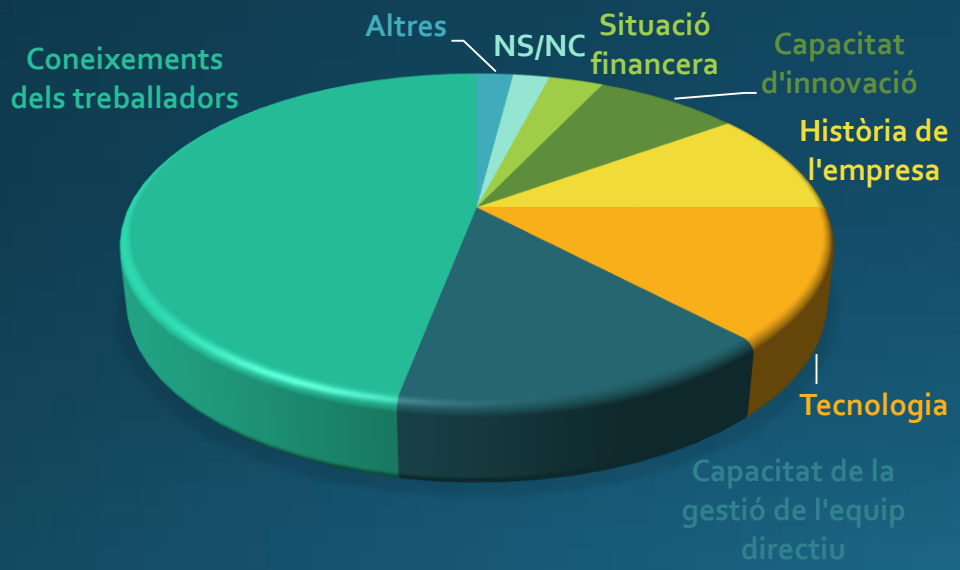


Normatives de referència

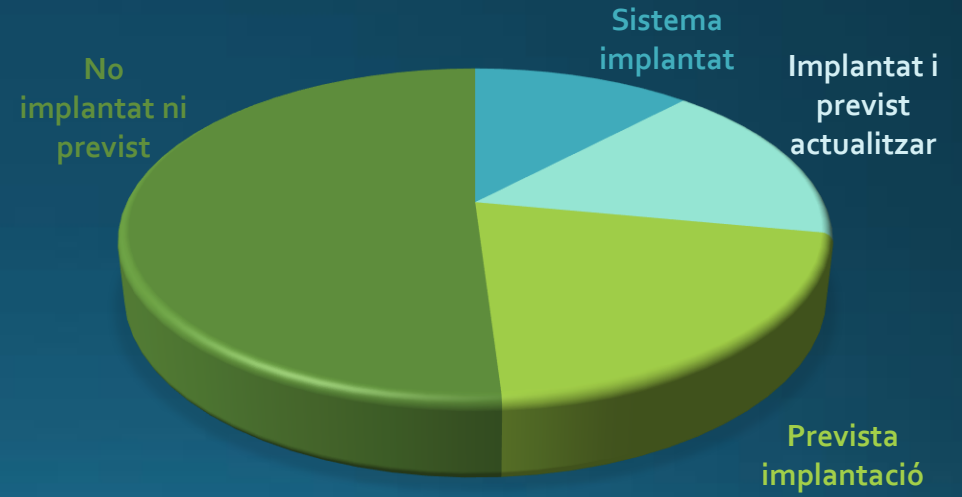
- PMBOK (*Project Management Body of Knowledge*)
- ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)
- COBIT5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*)
- ISO 30401:2021
- ISO 20000:2018

Descripció del problema

Estat de la gestió del coneixement a les organitzacions



Factors d'avantatge competitiu



Implantació de sistemes de gestió del coneixement a les organitzacions

Descripció del problema

Impacte organització IT i *Service Desk*

- Redescobriments de coneixement davant un problema o incidència
- Augment del nombre d'incidències i peticions
- Fuga de coneixement
- Presa de decisions errònia o equivocada per falta d'informació
- Temps de resposta excessius davant de problemes simples
- Temps de parada de servei o baixa productivitat
- Disminució de la qualitat del servei i augment de costos

Objectius

Definir un sistema de gestió del coneixement enfocat en l'àmbit de la gestió de problemes i incidències integrat i alineat amb el *Service Desk* de l'organització de TI

- Definir procés de gestió del coneixement
- Definir gestió de l'aprenentatge com a part de la gestió del coneixement
- Anàlisi d'eines de mercat
- Definir indicadors

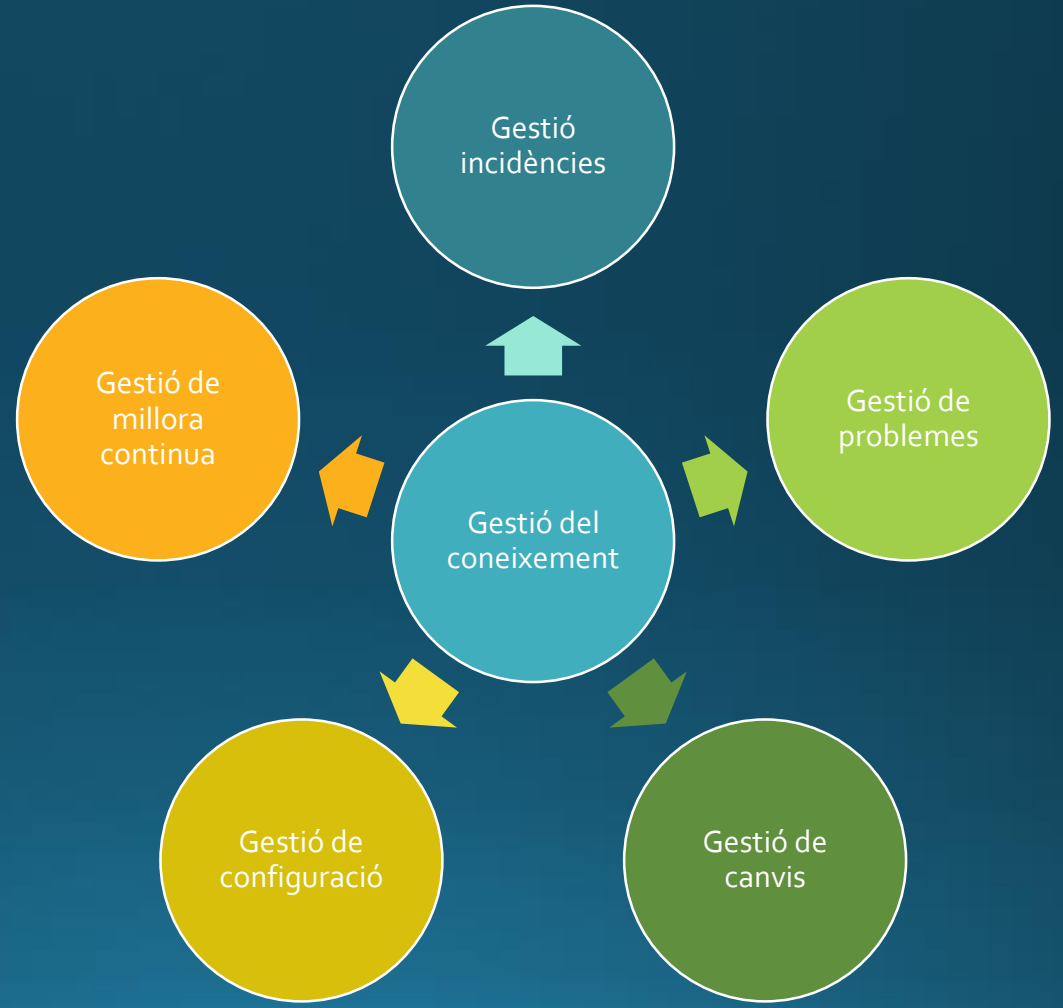
Millorar la qualitat de la presa de decisions, proveir servei més eficientment, millorant-ne la qualitat, la disponibilitat i reduint-ne el cost

Requeriments

- Definir l'ítem de coneixement i el seu cicle de vida
- Definir el procés general de gestió del coneixement
- Definir base de coneixement i funcionalitats
- Definir els rols que intervenen
- Definir les grans activitats del procés
- Definir la gestió de l'aprenentatge
- Inclusió de la IA
- Realitzar un estudi d'eines de mercat
- Definir indicadors de rendiment

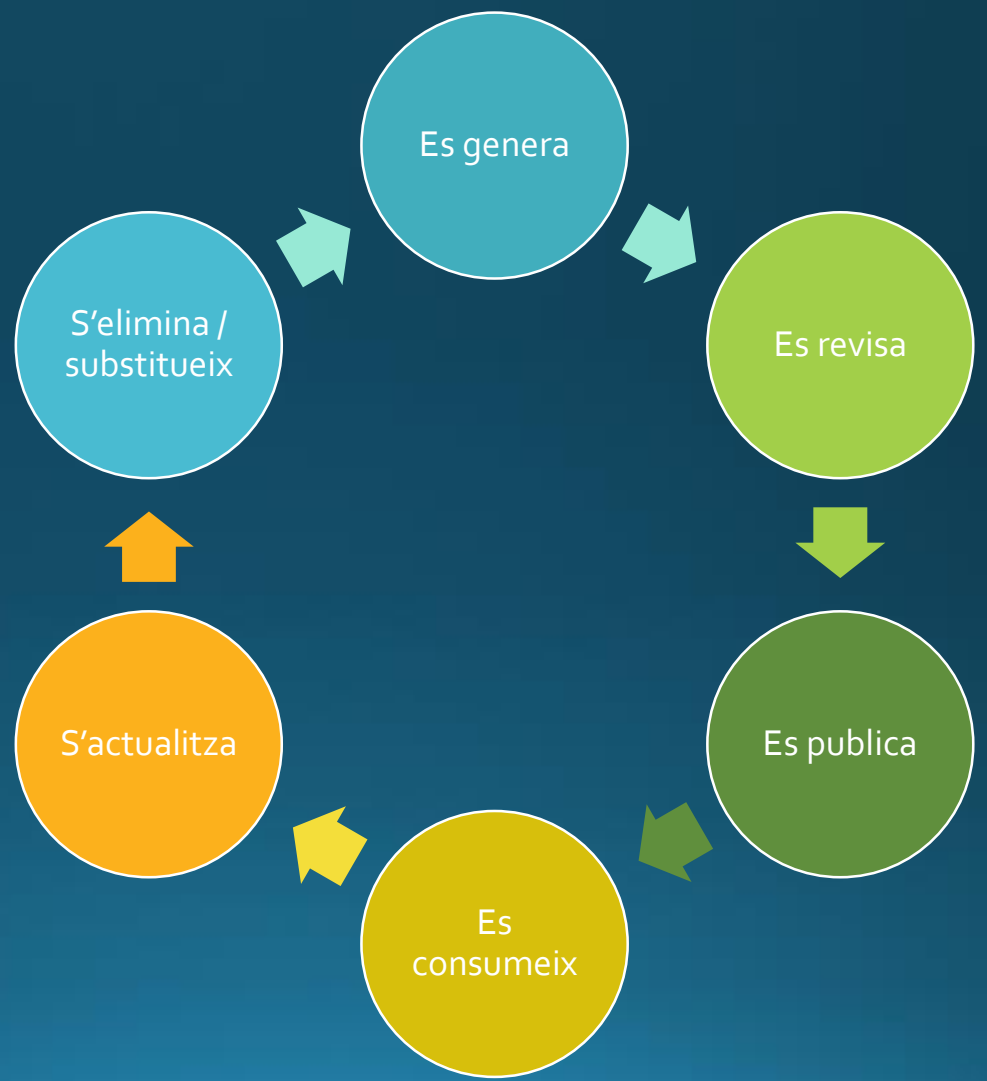
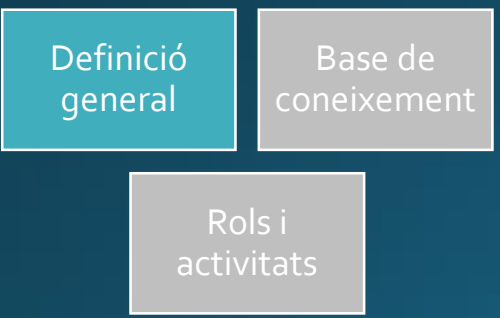
Disseny de la solució

Processos ITSM relacionats amb el *Service Desk* i el model de gestió del coneixement



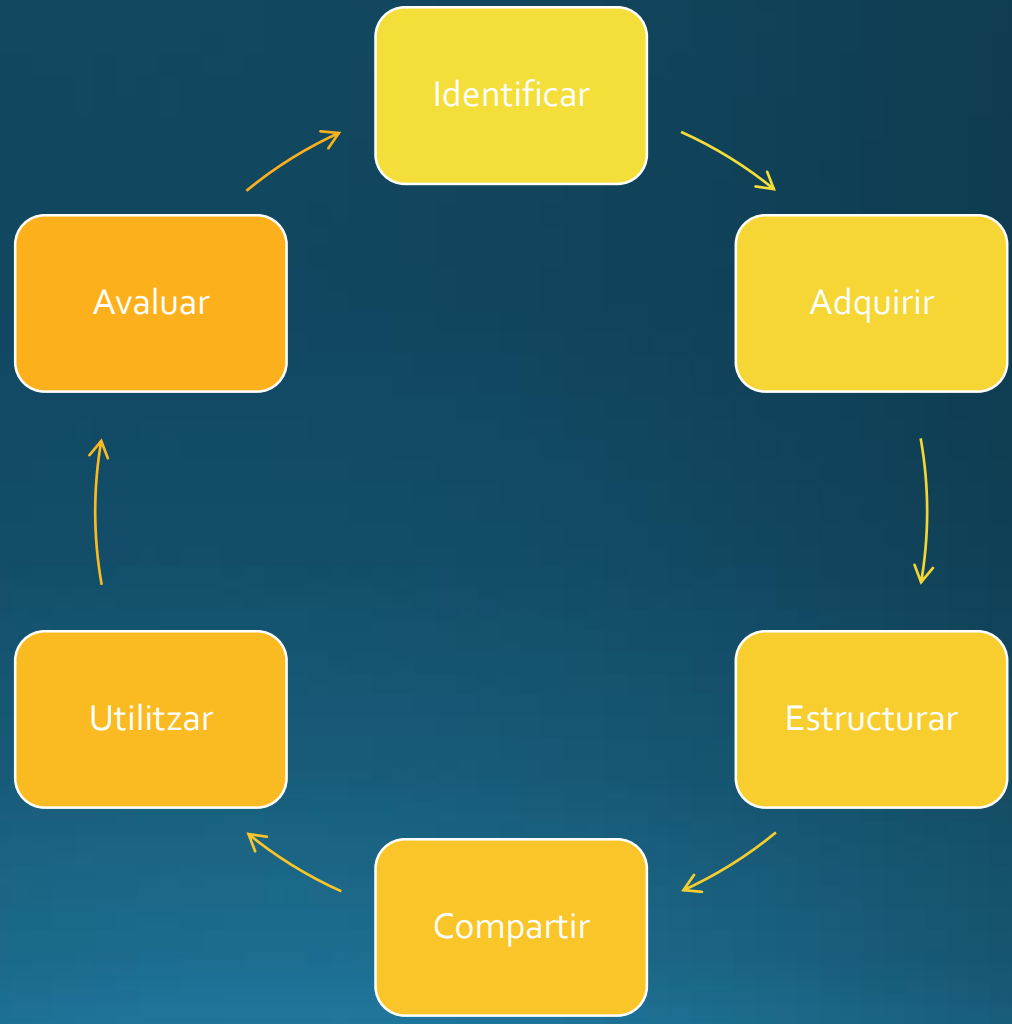
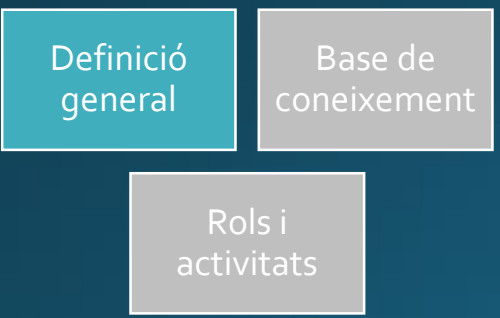
Disseny de la solució

L'ítem de coneixement com a unitat bàsica de coneixement a gestionar i el seu cicle de vida

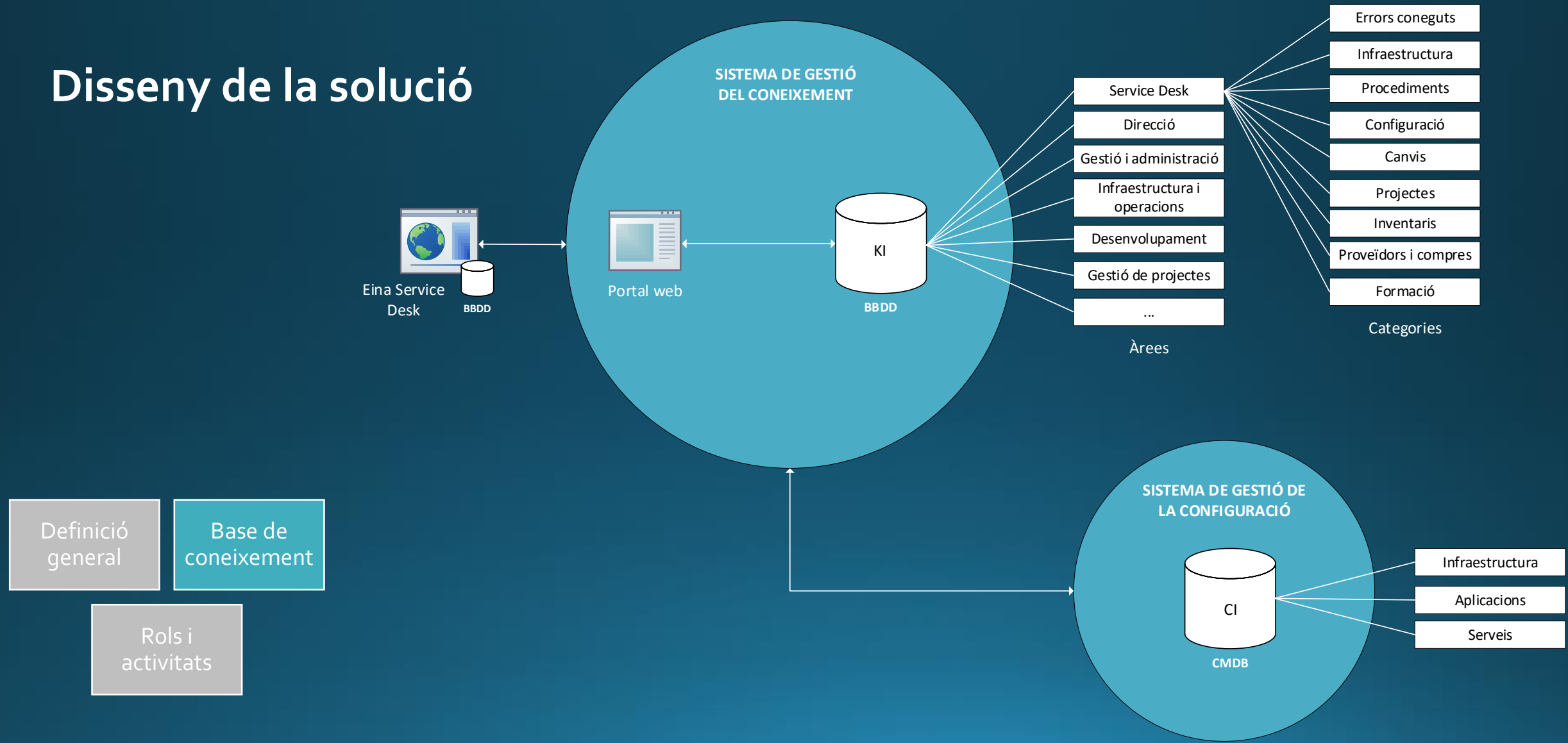


Disseny de la solució

Activitats principals de la gestió del coneixement



Disseny de la solució



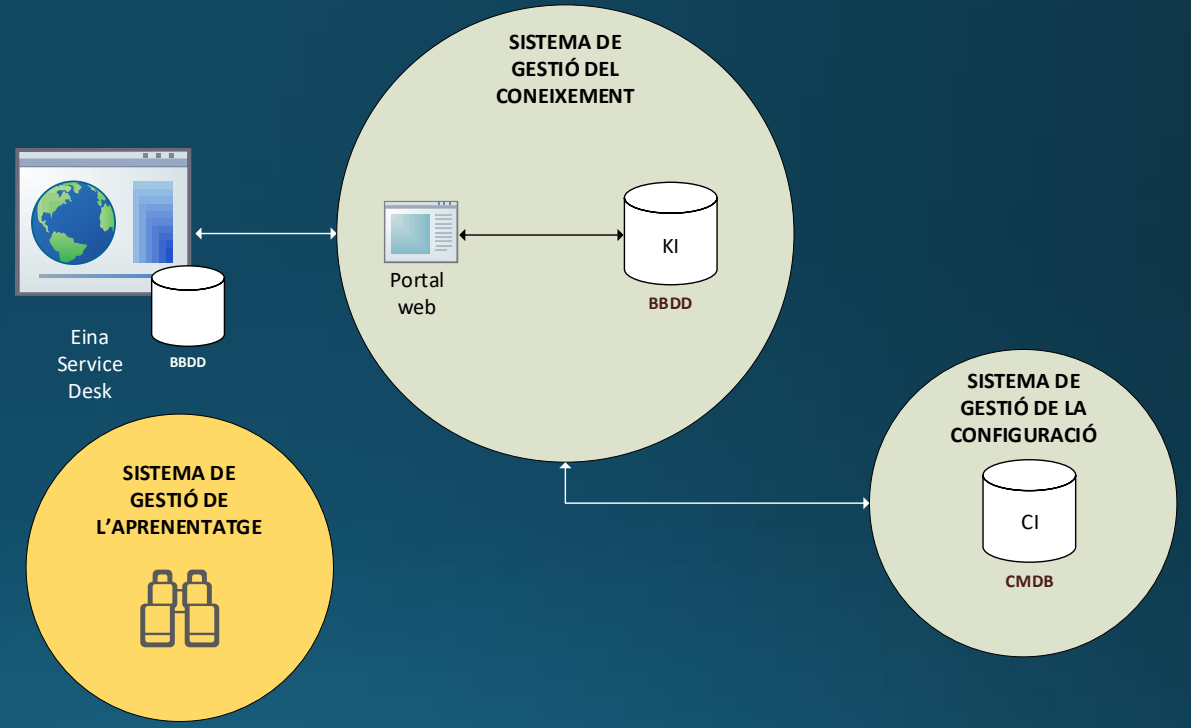
Disseny de la solució



Id	Activitat	Assignació	Activitat principal
1	Realitzar entrevistes	Identificador	Identificar
2	Analitzar incidències, problemes i peticions	Identificador	
3	Recopilar documentació	Identificador	
4	Compartir coneixement	Identificador	
5	Definir criteris d'estructura, forma i qualitat del contingut	Estructurador	Estructurar i validar
6	Estructurar i categoritzar contingut	Estructurador	
7	Editar contingut	Editor / modificador	
8	Revisar contingut	Revisor	
9	Assignar categoria al contingut	Categoritzador	
10	Publicar contingut	Publicador	Compartir
11	Consumir contingut	Consumidor	Consumir
12	Definir indicadors	Avaluador	Avaluar
13	Avaluar contingut	Avaluador	
14	Actualitzar contingut	Editor / modificador	
15	Eliminar contingut	Eliminador	

Disseny de la solució

- Accés i administració a través de portal web
- Integració i presentació de mòduls d'aprenentatge
- Gestió d'usuaris
- Gestió de recursos, activitats i materials d'aprenentatge
- Gestió d'eines de comunicació com xat, fòrums de discussió o videoconferència
- Gestió del procés de seguiment, avaluació i generació d'informes



Disseny de la solució

Id	Activitat	Assignació
1	Identificar necessitats de nou coneixement	Analista
2	Dissenyar cursos, materials i activitats formatives	Dissenyador
3	Publicar cursos, materials i activitats formatives	Coordinador
4	Coordinar cursos i activitats formatives	Coordinador
5	Impartir cursos i activitats formatives	Professor
6	Realitzar cursos i activitats formatives	Alumne
7	Avaluar i qualificar l'alumnat	Professor
8	Publicar qualificacions	Professor

Disseny de la solució

- Trobar i utilitzar fàcilment la informació rellevant
- Obtenir respostes instantànies
- Millorar les decisions
- Accelerar el temps de resposta del sistema



Disseny de la solució

	ITSM Complet	Base de coneixement	CMDB	Integració	Preu
FreshService	x	x	x	x	12219\$/anual/10 agents
ServiceDesk+	x	x	x	x	5995\$/anual/10 agents
Document360		x		x	5988\$/anual

Document360

- Documents d'ajuda
- Documentació tècnica
- Guies d'ús
- FAQ's
- Base de coneixement
- Procediments operatius

Disseny de la solució

- Indicators de la base de coneixement

Monitoritzar el rendiment de la base de coneixement

- Indicators d'impacte de la gestió del coneixement

Monitoritzar l'impacte en els processos de TI i l'acompliment d'objectius

Temps mitjà de resolució d'incidències resoltes amb ítems de coneixement

Nombre d'incidències o peticions registrades relacionades amb una categoria de coneixement



- Augment de la disponibilitat del servei
- Estalvi de recursos del *Service Desk* que es podran invertir en projectes estratègics per a l'organització

Resultats

- Una definició dels processos del sistema de gestió del coneixement per a la seva implementació en l'organització IT i la seva integració en el *Service Desk*.
- Una definició del procés de la gestió de l'aprenentatge per a la seva implementació en organitzacions IT.
- Un anàlisi de mercat d'eines i sistemes per a la gestió del coneixement.

Conclusió



Gràcies