



## supSpaces – SEMANTISCHE SUPPORT-WISSENSRÄUME

### FÜR AGILES WISSENSMANAGEMENT IM 3RD-LEVEL SUPPORT

Der Markt an Help-Desk Systemen für den Kundensupport wächst jährlich um ca. 10%, gleichzeitig steigt aber auch der Kostendruck auf die unterstützenden Supportorganisation. Die Supportmitarbeiter müssen oft zeitaufwändige Recherchen, Nachfragen und toolgestützte Untersuchungen durchführen, um die gemeldeten Probleme zu lösen. Selbst bereits gelöste Probleme „kosten jedes Mal wieder Zeit“, wenn das zugehörige Wissen erneut recherchiert und der Lösungsprozess nachvollzogen werden muss. Derzeitige Wissensmanagement-Lösungen basieren auf der manuellen, strukturierten Eingabe in eine zentrale Datenbank nachdem die Lösung gefunden wurde. Da dieser zusätzliche Aufwand aber häufig aus Zeitgründen auf ein Minimum reduziert wird, ist das Potential der Wiederverwendung des Wissens minimal (es entsteht die sogenannte Todesspirale des Wissensmanagements).



Ziel des Projektes ist es, den Fachexperten im 3rd-Level Support, die sich intensiv um Problemlösungen kümmern, die in den Ebenen 1 und 2 nicht geklärt werden konnten, ein individuell nutzbares Werkzeug für das Wissensmanagement zur Verfügung zu stellen. Innovativer Ansatz ist das „Abholen“ der Fachexperten durch Bereitstellen eines intuitiven, in die tägliche Arbeit und Programme eingebetteten, persönlichen Wissensmanagements, welches im Umfeld eines ständig wechselnden Support-Teams zur Lösung eines Problems genutzt wird.

Die Basis dazu bildet der Ansatz des Semantic Desktops. Dabei wird das in den heterogenen Quellen enthaltene Wissen mit Hilfe von semantischen Technologien zugänglich gemacht, so dass der Computer es verstehen kann. Durch die Einbindung des Persönlichen Informationsmodells (PIMO) in die Arbeitsinfrastruktur (wie Textverarbeitung, E-Mail und Dateisystem) des Experten und der Support-Teams wird ein persönlicher Kontext zur Problemlösung gebildet. Im zweiten Schritt wird der Kunde als Beitragender zum Problemlösungsteam hinzugenommen und es entsteht eine Gruppen-Wissensbasis des 3rd-Level Supports. Damit erhält man „Semantische Support-Wissensräume“, kurz „supSpaces“, die um eine Methodik ergänzt werden, welche die so entstehenden informellen Wissensräume in die bestehenden Lösungsdatenbanken des Unternehmens halbautomatisch und effizient überführt.

Mit diesem Ansatz ergänzt Mansystems seine Supportprodukte mit einer zukunftsfähigen Wissensmanagement-Komponente, wodurch ein Wettbewerbsvorteil im zukünftigen cloudbasierten Dienstleistungsmarkt erzielt werden kann. Obwohl die Erprobung im Umfeld eines Ticketsystems für den IT Help-Desk Bereich erprobt wird, ist die Lösung leicht auf andere wissensintensive Dienstleistungen übertragbar. Deren Marktanteile steigen nicht nur in Deutschland ständig.

#### PROJEKTPARTNER



Deutsches  
Forschungszentrum  
für Künstliche  
Intelligenz GmbH

dogado 





## supSpaces – SEMANTIC SUPPORT KNOWLEDGE SPACES

### FOR AGILE KNOWLEDGE MANAGEMENT IN 3RD LEVEL SUPPORT

The market for help desk systems for customer support is growing annually by about 10%, while at the same time cost pressure on supporting employers is increasing as well. They often need to do time consuming research, enquiries and tool based investigations, to solve reported problems. Even problems the employers solved once, take time again and again if they have to research the appropriate knowledge once more and if they have to understand the solution process again. Current knowledge management solutions are based on manual and structured input into a central database after finding the solution. However, this additional effort is often reduced to a minimum due to lack of time. That means that the potential of using this knowledge again is very low (the result is a so called death spiral of knowledge management).



The project's objective is to provide a tool that can be used individually in order to help the knowledge management for the 3rd level support – experts who intensively look for solutions for a problem which could not be solved on the 1st and 2nd level. The innovative approach is to support these experts by providing intuitive personal knowledge management which is integrated into daily work and programs and which is used in an environment of a permanently changing support team to solve problems.

The starting point is the semantic desktop approach. It describes the knowledge inside the information with the help of semantic technologies so that the computer can process it. By integrating the personal information model into the working infrastructure (e.g. word processing, email or data system) of experts and support teams, a personal context to solve a problem is constructed. The second step is to bring in the customer as contributor to the problem solving team which then results into a group knowledge base of the 3rd level support. Hence, we get “semantic support knowledge spaces”, “supSpaces” for short, which are supplemented by a methodology. This methodology transfers “semi-automatically and therefore efficiently” resulting informal knowledge spaces into existing solution data bases of the company.

With this approach, Mansystems supplements its support products with a future-oriented knowledge management component. In that way, a competitive advantage on the cloud-based service market is achieved. Although there is testing in the environment of a ticket system for the IT help desk area, the solution can be transferred easily to other knowledge-intensive services. Their market shares do not only rise permanently in Germany.

### PROJECT PARTNERS



Deutsches  
Forschungszentrum  
für Künstliche  
Intelligenz GmbH

dogado 

