

eBCM Mindset: **TEADMUS**

LEARNING OBJECT #11

IKT kui teadmused, kuidas juhtida teadlikult oma IKT süsteeme

Sisukord

- Sissejuhatus
- Näide ühest “tavalisest” tööpäevast
- IKT alane teave kui väärtus organisatsiooni jaoks
- IKT kui teadmus
- Superkasutaja ja tema roll organisatsioonis
- Teadmuse juhtimine

Sissejuhatus

Igas ettevõttes on IKT süsteeme, mida on tarvis teadlikult ja pidevalt hooldada. Kui midagi läheb valesti, server seiskub, võrguühendus katkeb, programmid jooksevad kinni, miski ei tööta nii nagu peaks, siis peab olema võimalus süsteemid minimaalsete kuludega taaskäivitada.

Enamikes ettevõtetes on vaja dokumentatsiooni, et aru saada tööprotseduuridest ja süsteemi võimsusest, võimalustest. Tarvis on IKT süsteemide üldist kirjeldust, funktsioonide ja tegevuste nimekirja ja soovitatavalt ka juhiseid tegevusteks süsteemi vigade korral.

Vaatleme, kuidas luua IKT teadmused ettevõttes, kuidas see teave dokumenteerida ja kuidas määrata nn superkasutajaid, kelle rolliks on süsteemi operatsioonide jätkuv hooldamine.

Näide ühest “tavalisest” tööpäevast

Ideaalsel tööpäeval kõik asjad töötavad. Kohvimasinas on kohvi, ventilatsioon jahutab ja IKT süsteemid toimivad ideaalselt.

Töötaja käivitab arvuti, logib võrku sisse, laeb e-mailid alla. Pärast e-mailide lugemist ja kiiret vastamist tegeleb igapäevase rutiiniga – *on-line* müük äriklientidele. Sel hommikul on 10 tellimust ootamas. Ta hakkab tellima kaupu ostjalt ja logib sisse müügisüsteemi. Kõik tellimused edastatakse lattu, kust trükitakse välja tellimuste nimekiri ja finantsosakonnale arved. Finantsosakonnas luuakse automaatselt arved vastavalt tellimustele. Niipea kui kaubad on üles korjatud ja sorteeritud vastavalt tellimustele, saadetakse informatsioon edasi klienditeeninduse osakonnale.

Klienditeeninduses saadetakse automaatselt sõnum kliendi-lao juhile, et saabunud on kaubad, mis tuleb kohale toimetada, kes seejärel valmistab ette toodete saabumiseks. Klienditeenindus võtab ühendust finantsosakonnaga ja teatab et arved võib sisestada ja välja saata koos toodetega. Arveid ja tellimusi võrreldakse omavahel enne kliendile edastamist.

Kõik protsessid kirjeldatud süsteemis toimisid ideaalselt koos optimaalse kiiruse ja efektiivsusega. Kogu informatsioon oli kättesaadav kõigile töötajatele, kes seda vajasis antud situatsioonis ja ühtegi põhjendamatu viivitust ei toimunud. Aga mis juhtub siis, kui maailm ei ole ideaalne? Kui arvuti keeldub töötamast, interneti-ühendus puudub, e-mailid ei laeku, programmid keelduvad töötamast, see tähendab, ka ühtegi müüki ei toimu.

IKT alane teave kui väärtus organisatsiooni jaoks

Eelpooltoodud näite põhjal on selge, et funktsionaalselt toimivate süsteemidega organisatsioon töötab tõhusalt. On fakt, et enamikel juhtudel on õiged lahendused süsteemi kokku jooksmisele lihtsad ja kergesti õpitavad. Asja idee on tegeleda situatsiooniga organiseeritult, tutvustades IKT alast teavet kui omaette väärtust organisatsiooni jaoks.

IKT kui teadmus

IKT teadmuse all on mõeldud siin peamisi teadmisi, mida läheb tarvis igapäevaste raskustega toime tules, mis puudutab IKT süsteemide toimimist, nagu näiteks süsteemi vead, mida saab parandada. See teadmus erineb organisatsiooniti. Riistvara, süsteemid, rakendused ja võrgu seadistamine ei ole ilmselt ühesugused igas ettevõttes, mis teeb võimatuks universaalsete lahenduste pakkumise.

Enamikes ettevõtetes on olemas inimene, mõnes isegi mitu, kes kutsutakse kohale siis, kui asjad lähevad valesti, süsteemid ei toimi. See inimene on tavaliselt keegi, kes huvitub süsteemidest, tunneb süsteemi ja rakendusi tehniliselt väga hästi, on kiire uue õppimisel ja tulemustele orienteeritud.

Seda töötajat võib defineerida kui "superkasutajat", kaastöötajad peavad teda targaks ja õpetatud inimeseks, kes on alati valmis aitama tehniliste probleemide korral. Kaastöötajate jaoks on plussiks see, et nn "superkasutaja" ei ole tegelikult tehnikainimene, pigem tavakasutaja nagu kõik teised, hõlbustades probleemide seostamist, mis igapäevaselt esile kerkivad. Superkasutaja on harva spetsiaalselt koolitatud kui süsteemide hooldaja või administraator. Ta pühendub probleemile siis, kui see esile kerkib niikaua kuni viga on korrigeeritud või põhjus kõrvaldatud.

Olemasolevate teadmiste, teadmuse dokumenteerimise tähtsust ei saa kunagi üle rõhutada, eriti kui tegemist on ettevõtte IKT infrastruktuuriga. Kui ettevõtte hangib IT süsteemi, riistvara, tarkvara ja võrgud, on heaks tavaks lasta dokumenteerida ka kõige enamlevinud vead, mis võivad ilmned tegevuste käigus ja luua ettevõtte IKT kasutamise käsiraamat koos vastavate toote kirjeldustega. Antud käsiraamat on väärtuslik ka edasisel süsteemi hooldamisel. Seda käsiraamatut peaksid pidama ja täiendama vastavad inimesed ettevõttes: IT administraator, IT spetsialist ja /või nn superkasutaja.

Võttes aluseks teenusepakkuja poolt saadud soovitusel ja teabe, töötades läbi IT toodete käsiraamatud, tuleks koostada süsteemi hoolduse jaoks vajalik nimekiri. See peaks sisaldama vajaliku informatsiooni nagu süsteemi teenusepakkujate kontaktid, nimed isikutest, kes on tegelenud ettevõtte IT süsteemi arendamisega ja tunnevad seda, viited veebilehtedele, kust saab kasutajatuge jne. Eesmärgiks on koguda võimalikult täielikult teavet vigade juhtimise ja halduse kohta. Et oleksid olemas vastused küsimustele, kui süsteemis ilmnevad vead. Kõigi töötajate panus antud nimekirja täiendamisse on oluline.

Superkasutaja ja tema roll organisatsioonis

Superkasutaja on sageli inimene, kes on ettevõttes juba mõned aastad töötanud, õppinud kasutama IKT süsteeme, on läbinud vastavad koolitused ja on valmis teisi aitama. Superkasutaja ei pea olema tingimata IT töötaja, pigem on ta keegi, kes tunneb organisatsiooni kõiki tööprotseduure. Kui tema roll on respektitud, siis väärtuslik informatsioon süsteemi olemuse, tööprotseduuride ja hoolduse kohta tuleks välja selgitada ja kindlasti dokumenteerida.

Superkasutaja on enamjaolt nn isehakanud tegelane selles mõttes, et huvi süsteemi vastu ja valmisolek teisi aidata nende töös on tema kui isiku olemuses. See ei tähenda, et sellist töötajat ei võiks koolitada, aga ta tuleb esmalt lihtsalt ettevõtte töötajate seast üles leida ja seejärel anda tema vastutusse vastavad ressursid, vahendid ja võimalused.

Teadmuse juhtimine

Ettevõtte äriprotsesside ja IKT alase teadmuse efektiivseks haldamiseks ja hooldamiseks tuleb ettevõtte töötajaid informeerida superkasutaja olemasolust, tema rollist ja eesmärkidest. Sel viisil oskavad inimesed probleemide korral kergesti abi otsida, selle asemel et oodata lahenduse saabumist või probleeme endale ja kogu ettevõttele juurde tekitada. Inimesi tuleb koolitada ja õpetada IKT süsteeme kasutama, see kaasab ka ettevõtte turvapolitika, käitumise interneti keskkonnas, e-maili kasutuse, varukoopiate tegemise. Teisalt tuleb inimesi ka julgustada teavet ja teadmisi omavahel jagama, luues selleks spetsiaalsed rakendused ja

keskkonnad. Teadmusbaas näiteks on üks selliseid võimalusi. Töötajatel on võimalus jagada seni omandatud teadmisi, oskusteavet, kasulikuks osutunud kogemusi, läbitud koolitusi, probleemilahendusi jne. Teadmusbaasi üheks eeliseks on see, et konkreetse töötaja lahkumisega ei kao ettevõttest oluline osa teavet.