



Kunnskapsdeling i kunnskapsbanken

Profil



SpareBank 1 SR-Bank er Rogalands ledende bank med 54 kontorer i 34 kommuner. Banken består av 39 tidligere lokale sparebanker, og har røtter tilbake til 1839.

Sparebank 1 SR-bank er ***strategisk avhengig av effektiv kunnskapsdeling*** mellom avdelinger, divisjoner og lokasjoner.

1. Generelle utfordringer ved innføring av **web2.0** software
2. Hva gjør SR-Bank
3. Løsningen
4. Utfordringer vi fikk i prosjektet



Fallgruve: ”Informasjonsdiktatur”

- Informasjon kan være farlig – og innhold skal derfor styres og godkjennes
- Eies ofte av en infosjef/infoavdeling
- Redaksjon, redaktører, komitéarbeid
- Enkeltbrukeren har liten påvirkning

Alt blir nok ”riktig”, men gjør vi de ”riktige tingene” ?

- Statisk informasjonsportal
- Lite engasjerte brukere
- Lav nytteverdi ift. samhandling

Fallgruve: "Anarki"

- Det er jo så enkelt å opprette nytt rom...
- **Vi** skal ha det **slik** - og andre skal ikke bestemme over oss
- Klarer du å gjøre noe, så kan du gjøre det!

Lokal og kortvarig effekt – som ofte ender opp i kaos....

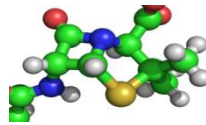
- Voldsom engasjement i starten – til ildsjelen slutter eller mister interessen
- Lokal nytte, til informasjon "renner over"
- Lav nytteverdi utover teamet / enheten

"Vi setter opp vårt eget område"

Fallgruve: Feil nivå på metadata



"Google er jo så bra"



"ALT skal merkes, og merkes og merkes og merkes"

- Vi bruker søkemotoren for å finne
 - Utrolig enkelt å
 - Begrens antall metadata til det som er strengt nødvendig
 - Lag smarte løsninger som gjør at metadata input kan forenkles eller automatiseres
 - Synliggjør metadata for brukeren – da skjønner de at den har en verdi
- = bruk*
- ve*
- problematikk / duplisert info*
- Du må være utdannet arkivar eller ha et nært slektskap til Albert Einstein for å kunne legge noe riktig inn i systemet
- = brukerfrustrasjon, lite innhold, andre løsninger bygges på bakrommet*

Fallgruve: Feil involvering av brukere

- Viktig å skjønne brukernes reelle behov
 - Best om eier er bruker selv, evn. få med gode brukerrepresentanter
 - Ikke lytt for mye til dem som kan minst og roper høyest
 - Tilpass funksjonalitet til målgruppen = ikke sikkert alle brukere skal ha den samme informasjon og navigasjon/ funksjonalitet. Dette kan være både rolle og erfaringsbasert
- Hva, men ikke hvordan
 - Mange kan ikke verktøyet –ting kan gjøres mye smartere enn de vet selv
- Superbrukere er viktige støttespillere
 - Er engasjerte i løsningen og kan verktøyets muligheter og begrensninger
 - Har stor troverdighet blant egne brukere / i linjen
- Kjør brukeundersøkelser!

Fallgruve: For mye eller lite planlegging.....

- For detaljert planlegging kan være uhensiktsmessig
 - Har ikke alle svarene før løsningen er tatt i bruk
 - Behovene endres raskt ; lange utviklingsprosesser gir løsninger på gårsdagens utfordringer
 - Godt egnet for "iterativ" og "darwinistisk tilnærming"
 - Prototyp, test, forbedr, lanser, videreutvikl eller drep
- Må ha en gjennomtenkt metadata modell
 - Å endre metadata modeller med mye innhold er ressurskrevende
 - Mapp mulige metadata ift. bruksområder FØRST



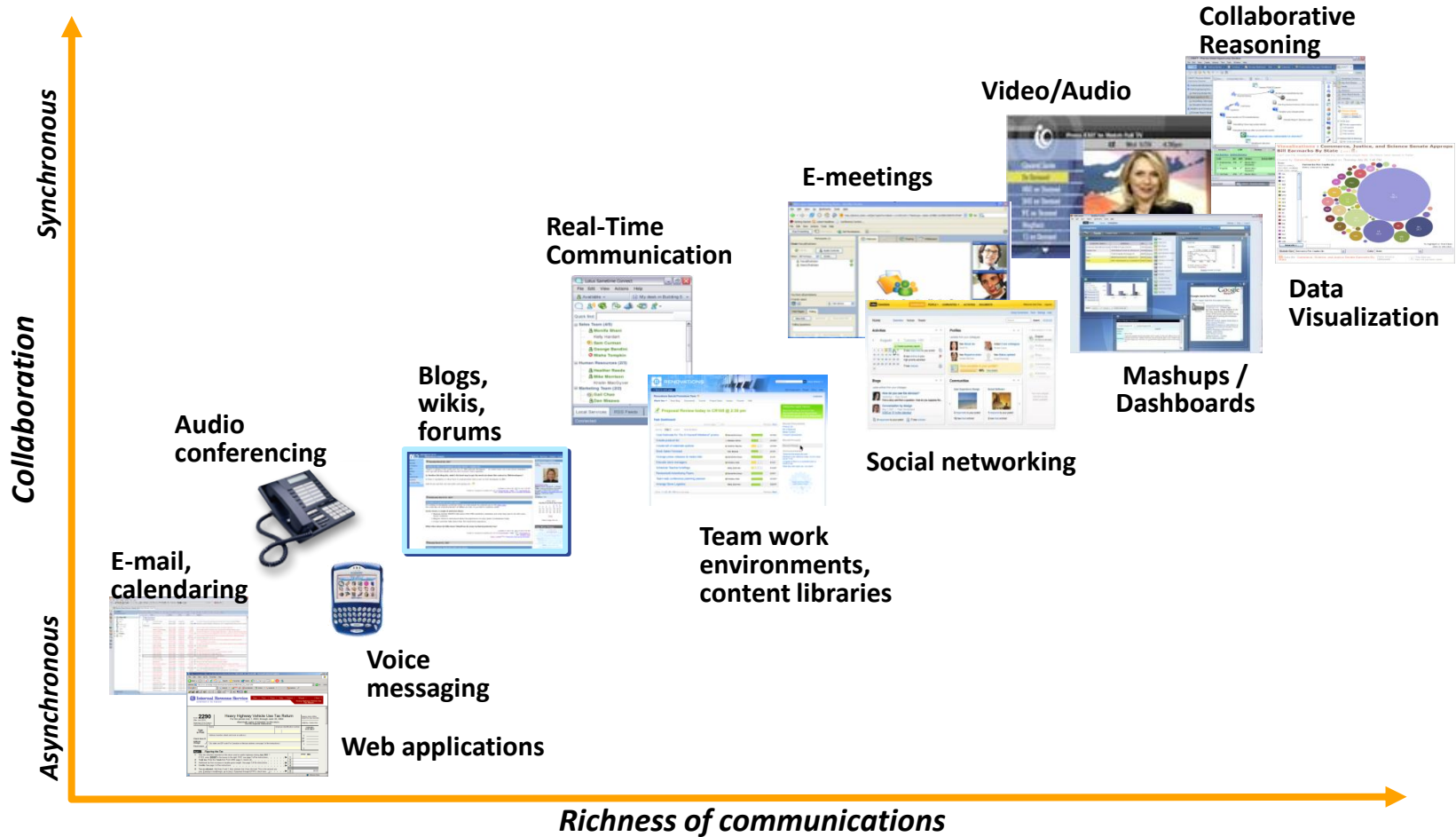
Fallgruve: For mye eller lite tilpassing

- Intern samhandlingsløsning trenger ikke å være så "polert" som en ekstern web
 - Fristende å skjule "verktøykassa" for brukerne, men dette er ikke alltid smart
 - Ulike deler av løsningen kan ha ulikt grensesnitt / kompleksitet
- Mest mulig "ut av boksen" = rimeligere implementering og senere oppgradering
 - 1. prio – konfigurere std. komponenter i løsningen
 - 2. prio – kjøpe std. 3. part
 - 3. prio – utvikle egen kode
- "Rett ut av boksen" kan fort gi en løsning som er vanskelig / ressurskrevende å administrere
 - For vår løsning har vi utviklet automatiske systemer for opprettelse og godkjenning av arbeidsrom, maler – roller, e-post osv.
 - Dette letter arbeidet for sysadm. + gjør at innholdet henger sammen

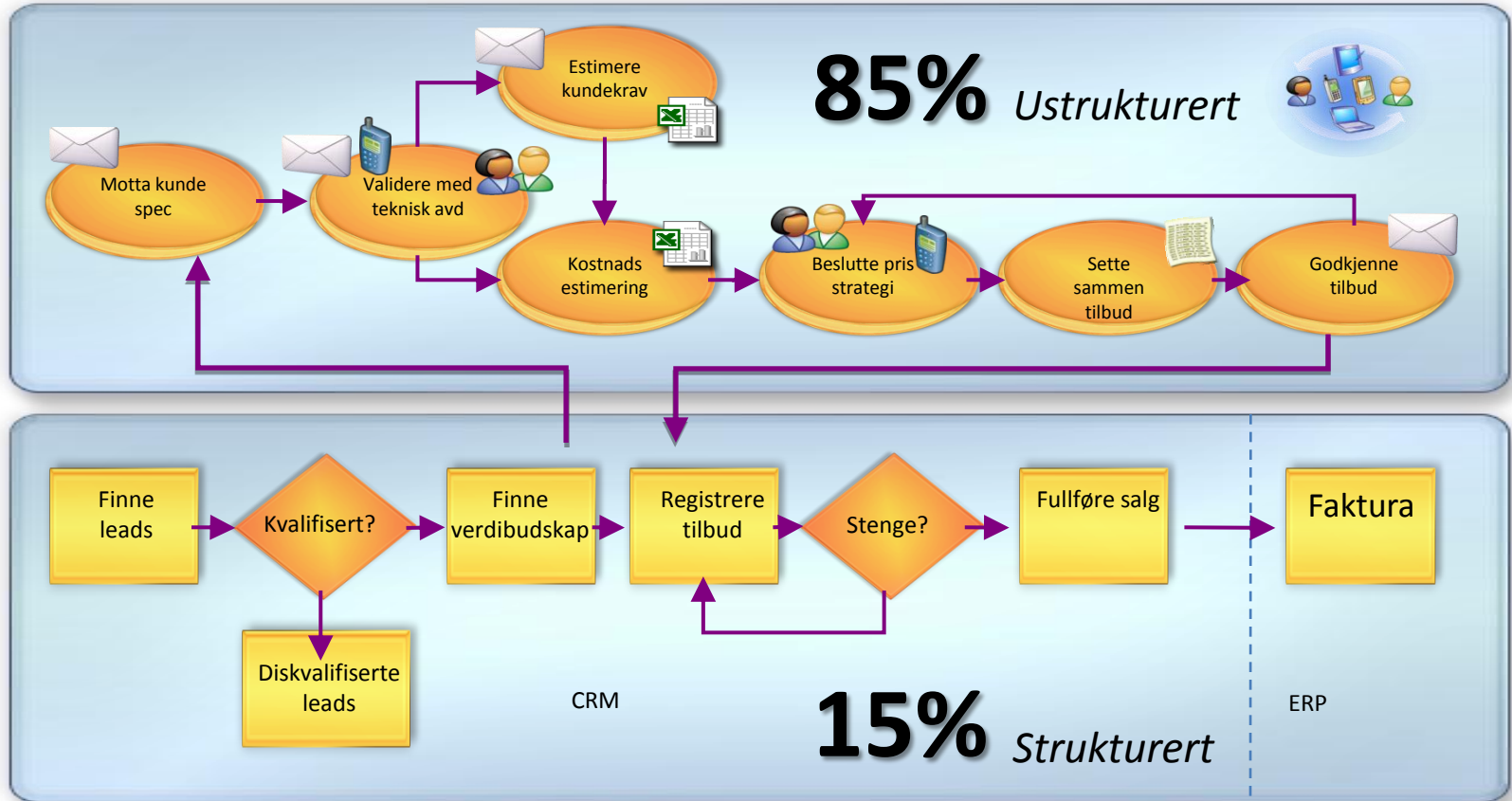
Styrt frihet kan være løsningen

- Differensier innholdet – og ha ulike ”regimer” for ulikt innhold / bruksområder
 - Informasjon er i utgangspunktet til for å deles
 - Alle skal kunne lese og publisere, uten ”innblanding” med mindre det er en **reell grunn** til noe annet
 - Gi brukere / avdelinger stor frihet til å ha egen forretningsfunksjonalitet, menyer osv. innenfor ”lokalt” innhold
 - Vær steinhard på felles ”informasjonsarkitektur” / metadata / strukturer som gjør at ting fungerer på tvers
- Viktig med en ansvarlig eier
 - Fordel med en operativ person som har et overblikk / gjerne totalt eierskap til løsningen
 - Forvaltning og videreutvikling kan outsources, men systemeier rollen bør være forankret i egen org.

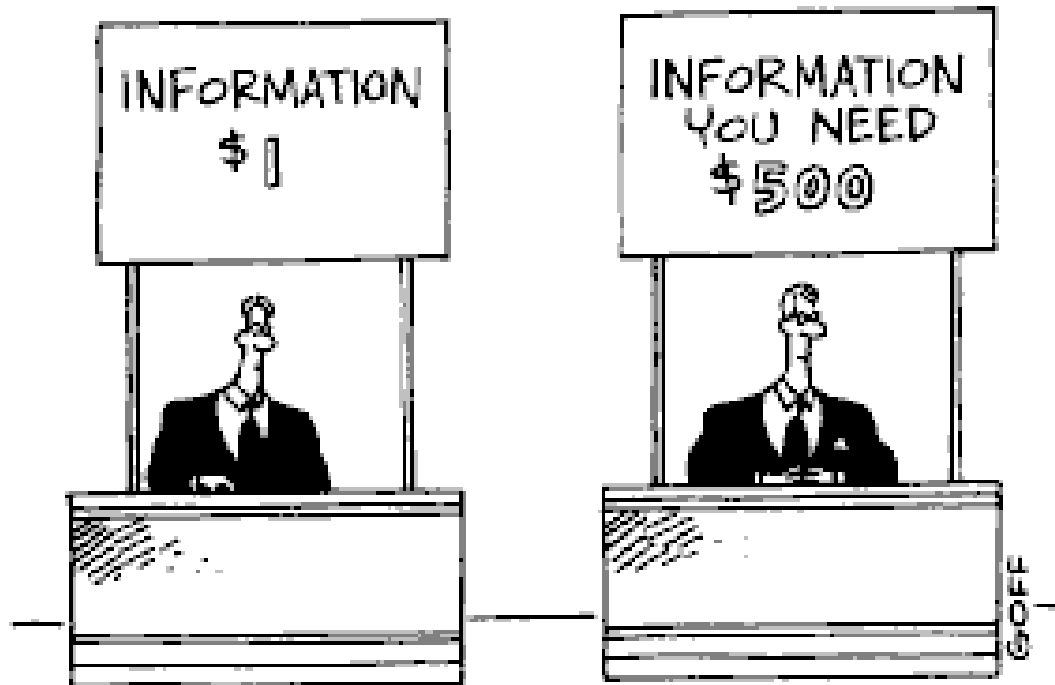
1. Generelle utfordringer ved innføring av web2.0 software



1. Generelle utfordringer ved innføring av web2.0 software



2. Hva gjør SR-Bank



© 1996 Ted Goff

Hvilken kunnskap sitter DU på som er relevant for dine kolleger?

*Hvilken kunnskap besitter
SIDEMANNEN
som er relevant for ditt arbeid?*

SR-Bank har mange siviløkonomer ansatt....

og noen av dem er sikkert i din avdeling....

SR-Bank har mange siviløkonomer ansatt....
og noen av dem er sikkert i din avdeling....

vet du hvilken spesialiseringsretning de tok?

Har du lest CV'en til dine ansatte / kolleger?

Bakgrunn

Kunnskapsdeling BM er et prosjekt som har som mål å forbedre kunnskapsdelingen i BM gjennom å etablere systemer, prosesser og roller som støtter kunnskapsdeling ved hjelp av:

- Standard malverk
- Oversikt over medarbeideres kompetanse og søkemuligheter
- Bedre dokumenthåndtering (versjonshåndtering, tilgang)
- Elektronisk samhandling
- Nødvendig systemstøtte som administrerer kunnskapsdeling og - dokumenthåndtering og muliggjør søk etter kompetanse og informasjon
- Kraftig forbedret system for gjenfinning/søk koplet mot ny, felles metadatamodell

Hovedobservasjoner

SpareBank 1 SR-Bank besitter betydelige ressurser (systemer og kompetanse) innen informasjonsteknologi som ikke utnyttes i eksisterende driftsform

Etterspørselen etter maler er betydelig i BM-divisjonen, men det finnes ingen organisering og/eller prosess som understøtter utvikling, kvalitetssikring og distribusjon av maler

Praksisen knyttet til lagring av dokumenter er ulik innen den enkelte avdeling og mellom avdelingene og det finnes ingen retningslinjer for lagring på server

Det eksisterer en rekke maler på ulike kilder i bankens systemer, men ingen har eierskap til oppdatering, kvalitetssikring eller distribusjon og det finnes ingen oversikt over de ulike kildene

SpareBank 1 SR-Bank sine eksisterende systemer og rutiner for dokument-/informasjonsforvaltning er ikke bra sett med Compliance øyne

Kunnskapsdeling i BM – en kunnskapsbedrift

SpareBank 1 SR-Bank har utviklet seg fra tradisjonell sparebank til en kunnskapsbedrift med over 1000 ansatte

Mange likhetstrekk med rene rådgivningsmiljøer

Hver dag søkes, skapes, deles og utvikles kunnskap i relasjoner mellom medarbeider i team og avdelinger og kunden

En stor del av arbeidsdagen går med til å innhente kunnskap som er nødvendig for å utføre det arbeidet den enkelte medarbeider er ansvarlig for

Denne kompetansen er en verdi for virksomheten og vil over tid påvirke verdien av egenkapitalen

Hvor er SR-Bank i dag

Scorer lavt på teknologisk utnyttelse hos nyansatte

Lotus Notes oppfattes som "tregt og usexy"

Software på hjemmecomputeren er "milevis" foran jobben

Windows Vista, Office 2008, Facebook, MSN etc

"Vi hadde bedre programmer på Handelshøyskolen enn hva vi har i SR-Bank og jeg var ferdig i 2005"

➔ Derfor har SR-Bank investert i "det ypperste" av "social software" for bruk i profesjonelle virksomheter

Visjon

Hvis bare
SR-Bank hadde visst hva
SR-Bank vet

(og evnet å kapitalisere på denne kunnskapen)

Begreper I

Nettleser

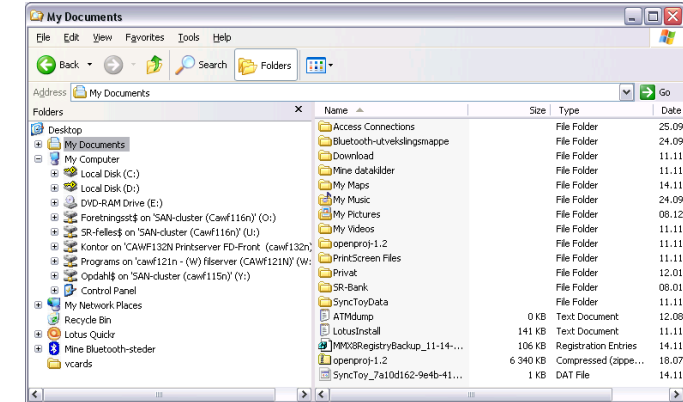
Internet Explorer

Windows utforsker

Grafisk grensesnitt for å vise / navigere
i PC'ens mapper og filstruktur

Microsoft Office

Word, Excel og PowerPoint



Begreper II

Steder

Område for lagring av informasjon og dokumentasjon. Tilgang kan om ønskelig begrenses. Stedet kan for eksempel tilhøre en avdeling, bransje, prosjekt etc.

Nye steder kan opprettes av avdelingsledere og avdelingens superbrukere

Rom

Underområde på et sted. Kan for eksempel være et prosjekt tilhørende en avdeling. Tilgang kan om ønskelig begrenses.

Begreper III

Mapper

Mapper er kataloger som inneholder dokumenter.

Det kreves tilgangsnivå 'Ansvarlig' eller høyere på stedet for å kunne opprette nye mapper.

Nye brukere legges med tilgangsnivå 'Redigerer'.

Inn- og utsjekk av dokumenter

Et **utsjekket** dokument kan redigeres av den som har sjekket det ut. Andre brukere får kun lesetilgang til dokumentet så lenge en annen person har sjekket det ut.

Et **innsjekket** dokument kan åpnes av alle. Dersom du vil åpne dokumentet for redigering må du først sjekke det ut.

Versjoner

Alle endringer av et dokument blir automatisk lagret som ny versjon. Det er mulig å gå tilbake for å lese gamle versjoner av et dokument

Connector

Funksjonalitet som kobler Microsoft Office og Windows utforsker mot ny løsning

Steder

[Steder](#) | [SR-Søk](#) | [Profiler](#) | [Fellenskap](#) | [Blogger](#) | [Bokmerker](#)

Mine steder

BM Divisjonen

Bransjer

Maler

Store kunder

Lag et sted

Tips

Lag et sted for å samle prosjektinformasjon og utveksle ideer med andre.

Klikk på et stedsnavn for å gå inn på stedet.

Sorter steder etter tittel eller eier.

Last ned [Lotus Quickr-koblingsverktøy](#) for å arbeide med dine favorittapplikasjoner.

Mine steder

Sorter etter: [Tittel](#) | [Eiere](#)**Betalingsformidling**Eier: [Ole Petter Dahl](#), [Geir Gundersen](#)**[AVDELING]Kreditt & Juridisk**Eier: [Nils Mikal Hegrestad](#), [Ole Petter Dahl](#)**Ergogroup testing**Eier: [SR Connection](#)**Forretningsstøtte og utvikling**Eier: [Glenn Sæther](#)**[KUNDE]Kolumbus - Rogaland Trafikkselskap**Eier: [Ole Petter Dahl](#)**Føniks**Eier: [Else Marie Jonsson](#)

Rom

[Steder](#) | [SR-Søk](#) | [Profiler](#) | [Felleskap](#) | [Blogger](#) | [Bokmerker](#)[Ole Petter Dahl](#) | [Hjelp](#) | [Avlogging](#)[Mine steder](#)[BM Divisjonen](#)[Bransjer](#)[Maler](#)[Store kunder](#)

Søk på dette stedet



[PROSJEKT] Kunnskapsdeling BM

[Gå opp](#)[Dokumentkatalog](#)[Instruksjoner](#)[Romregister](#)[Romsikkerhet](#) [Ny side eller mappe...](#) [Tilpass dette rommet](#)▼ **Stedsverktøy**[Avansert søk](#)Du er i: [\[PROSJEKT\] Kunnskapsdeling BM](#) > [Prosjektleders Rom](#) > [Dokumentkatalog](#)

Dokumentkatalog

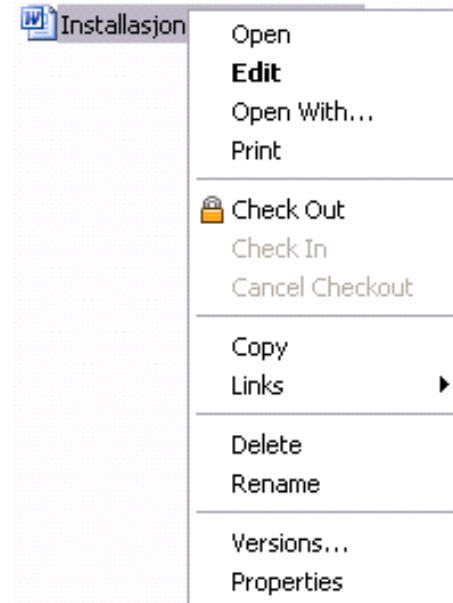
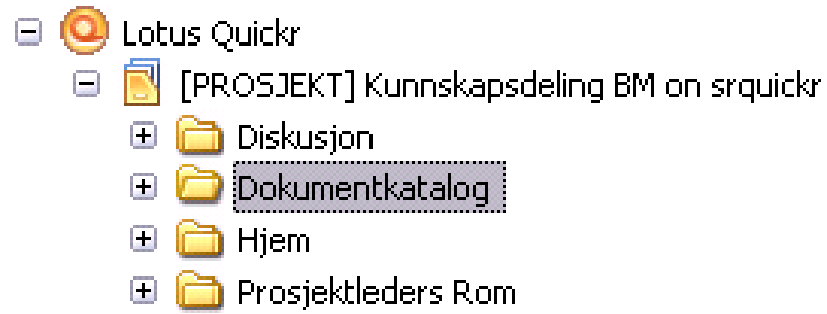
[Nytt innlegg](#)[Flere handlinger ▼](#) [Vis mappenavigator](#)

Viser element 1 - 1 av 1

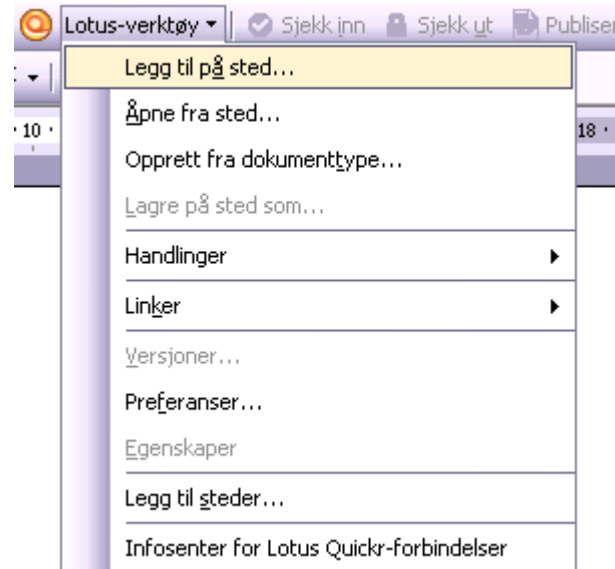
<input type="checkbox"/>	Type	Tittel	Laget den	Oppdatert av	Endret den	Last ned
<input type="checkbox"/>		Prosjektdokumenter ▼	08.01.2009	Ole Petter Dahl	08.01.2009	

Vis: **10** | 20 | 50 | **100** | **Alle** elementer[Første](#) | [Forrige](#) | [Neste](#) | [Siste](#)[Skjul alle svar](#)

Connector – Windows utforsker



Connector for Office



Mapper – Webgrensesnitt vs. Windows utforsker

Steder | SR-Søk | Profiler | Fellesskap | Blogger | Bokmerker Ole Petter Dahl | Hjelp | Avlogging

SpareBank SR-BANK Søk på dette stedet

Mine steder | BM Divisjonen | Bransjer | Maler | Store kunder

[PROSJEKT] Kunnskapsdeling BM

Hjem
Diskusjon
Dokumentkatalog
Oppgaver
Prosjektleders Rom
Medlemmer

Ny side eller mappe...
Tilpass dette stedet

▼ **Stedsverktøy**
Avansert søk

Du er i: [PROSJEKT] Kunnskapsdeling BM > Dokumentkatalog

Dokumentkatalog

Last opp innhold her, og del det med hele gruppen

Last opp **Flere handlinger**

Vis mappenavigatoren Viser element 1 - 10 av 10

Sorter etter: Type | Tittel | Laget den | Oppdatert av | Endret den

<input type="checkbox"/>	A - Teknologivalg	Oppdatert på 05.01.2009 14:23:43 av Ole Petter Dahl Laget den 19.09.2008
<input type="checkbox"/>	B - Metadata	Oppdatert på 05.01.2009 14:23:43 av Ole Petter Dahl Laget den 19.09.2008
<input type="checkbox"/>	C - Prosesser og roller	Oppdatert på 05.01.2009 14:23:43 av Ole Petter Dahl Laget den 19.09.2008
<input type="checkbox"/>	D - Informasjonsmaler og verktøy	Oppdatert på 05.01.2009 14:23:43 av Ole Petter Dahl Laget den 19.09.2008
<input type="checkbox"/>	E - Dokumentmaler	Oppdatert på 05.01.2009 14:23:42 av Ole Petter Dahl Laget den 19.09.2008
<input type="checkbox"/>	F - Kompetanseinformasjon	

- Lotus Quickr
 - [PROSJEKT] Kunnskapsdeling BM on srquickr
 - Diskusjon
 - Dokumentkatalog
 - A - Teknologivalg
 - B - Metadata
 - C - Prosesser og roller
 - D - Informasjonsmaler og verktøy
 - E - Dokumentmaler
 - F - Kompetanseinformasjon
 - G - Innføring
 - Prosjektledelse
 - Test

Versjoner

Steder | SR-Søk | Profiler | Fellesskap | Blogger | Bokmerker

SpareBank SR-BANK **1** Mine steder | BM Divisjonen | Bransjer | Maler | Store kunder

[PROSJEKT] Kunnskapsdeling BM

Hjem
Diskusjon
Dokumentkatalog
Oppgaver
Prosjektleders Rom
Medlemmer

Ny side eller mappe...
Tilpass dette stedet

▼ **Stedsverktøy**
Avansert søk

Du er i: [PROSJEKT] Kunnskapsdeling BM >Dokumentkatalog
Installasjon connector.doc

Laget av: [Ole Petter Dahl](#) 02.12.2008 15:07:18
Oppdatert av: [Ole Petter Dahl](#) 07.01.2009 13:31:52

[Sjekk ut og rediger](#) [Flere handlinger](#)

Du kan laste ned en eller flere av filene nedenfor ved å dra dem over på skrivebordet på filen.

Filnavn	Størrelse	Endret
Installasjon connector.doc	395KB	07.01.2009 13:33:34

Sammendrag:
Installasjon connector.doc

Versjonsliste

- ★ [Versjon 6](#) lastet opp av Ole Petter Dahl den 01/07/2009 kl. 01:31 PM
- ↓ [Versjon 5](#) lastet opp av Ole Petter Dahl den 01/07/2009 kl. 01:31 PM
- ↓ [Versjon 4](#) lastet opp av Ole Petter Dahl den 01/07/2009 kl. 01:30 PM
- ↓ [Versjon 3](#) lastet opp av Ole Petter Dahl den 01/07/2009 kl. 01:29 PM
- ↓ [Versjon 2](#) lastet opp av Ole Petter Dahl den 01/07/2009 kl. 01:28 PM
- ↓ [Versjon 1](#) lastet opp av Ole Petter Dahl den 12/02/2008 kl. 03:07 PM

Installasjon connector.doc - Versions

To view a previous version of a file, select the version from the following list and then click Open. You can also save a file to a new version or restore previous version of a file.

Document Name: Installasjon connector.doc

Version	Modified By	Date Modified	Description
1	Ole Pette...	02.12.2008 15:07	
2	Ole Pette...	07.01.2009 13:28	
3	Ole Pette...	07.01.2009 13:29	
4	Ole Pette...	07.01.2009 13:30	
5	Ole Pette...	07.01.2009 13:31	
★ 6	Ole Pette...	07.01.2009 13:31	

★ The current active version

[Open](#) [Restore](#) [New](#) [Close](#)

SR-SØK

Steder | **SR-Søk** | Profiler | Fellesskap | Blogger | Bokmerker

SpareBank SR-BANK 1

Grunnleggende søk
Avansert søk

Søk

Filter: [Alle](#) | [SR-Bank](#) | [Rutiner](#) | [Eksterne](#)

Sorter etter: [Relevans] | Sorteringsrekkefølge: Synkende

Utvidet spørring: visa gull

24 søkeresultater returnert | 24 dokumenter samsvarer med alle spørrebegreper

1-10 av 24 ▶ ◀

Kunde/Konto/Avtaler BM 24.01.06

[Betalings formidling](#)
Kunde Konto Avtaler BM ...

5596FF6ABC00A365C12563B9004D5E68 25.06.08

[Pris og renteoversikt](#)

Bestilling av lånedokumenter 12.09.07

[Brdr Pedersen AS Gull Kort.doc](#)
 [Kreditt etablering BM](#)
...salg av gaveartikler stentøy og kjøkkenutstyr. Eiere Navn Andel Paul Christian Bull
92 Brødrene Pedersen Eiendom AS 8 Hovedformål Annet Kreditt i forbindelse med [Visa Gull](#) ...

Kunde/Konto/Avtaler BM 15.09.05

[Betalings formidling](#)
Kunde Konto Avtaler BM ...

Toppresultatdiagrammer

- ▼ [Bokmerker](#)
- ▼ [Profiler](#)
- [Kirsti Windingstad Løvik](#)
Senior fagrådgiver FSU
- [Elisabet Salthe](#)
PROSJEKTMEDARBEIDER
- [Alf Sigmund Østreim](#)
Senior fagrådgiver FSU

Profiler

Profil for Ole Petter Dahl - Windows Internet Explorer

https://connections.sr.sparebank1.no/profiles/html/myProfileView.do?lang=no

Links: Gmail, MedlemsNett: admin, Sett bokmerke her!, prosjektkunnskapsdelingbm, SR Quicr, TEST, SR Sametime, Telenor e-post, Telenor SMS

Steder | SR-Søk | **Profiler** | Fellesskap | Blogger | Bokmerker

SpareBank SR-BANK

Søk i profiler | **Min profil** | Rediger min profil

Navn (Fornavn Etternavn)

Profil for Ole Petter Dahl

Konsern fagrådgiver
01080 Innenlandsk betalingsformidling

Rapport til kjede

- Svein Ivar Førland
- Glenn Sæther
- Geir Gundersen
- Ole Petter Dahl

Fullstendig rapporteringskjede
[Samme leder](#)

Mitt nettverk

- Kjersti Skjellevik
- Eirik Thorsen
- Geir Gundersen

[Se alle \(12\)](#)

Oversikt

- Rapporteringsstruktur
- Nettverk

Koder

Dine koder for denne profilen:

- betalingsformidling
- crm
- enterprise_search
- fakturertjenesten
- it
- kulturkortet
- kunnskapsdeling
- ladetjenesten
- lotus
- management
- medlemsnett
- nettbank
- prosess
- prosjektleder
- systemeier
- betalingsformidling 1

Kontaktinformasjon

Navn: Ole Petter Dahl
Bygning/Etasje: Bjergsted
Direktenummer: 51509418
Mobilnummer: 90817054
E-post, kontor: Ole.Petter.Dahl@sr-bank.no
Bloggkobling: <http://connections.sr.sparebank1.no/blogs/olepetter/>

Om meg

Mine arbeidsoppgaver og interesser

Prosjektleder:

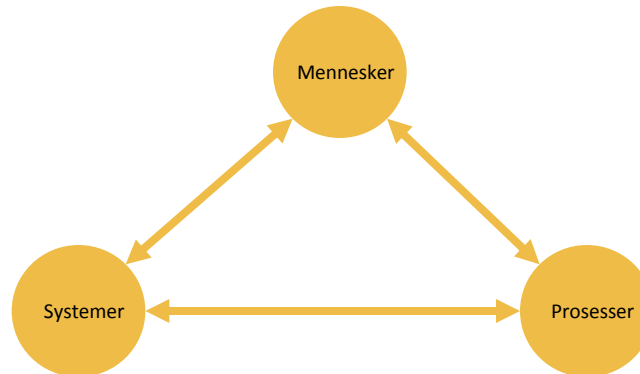
- Mottak Nettbank bedrift
- Mottak Fakturatjenesten
- Mottak Autoreg Betaling

Prosjektdeltaker:

- Kunnskapsdeling BM
- CRM versjon 1

Local intranet 100%

ORGANISERING OG PROSESSER



Utfordringer

Bug i Quickr og Connectorene som gjorde at det ble en del problemer med lagring fra Office programmer, spesielt Word. Fixet i Quickr 8.2 som er rett rundt hjørnet.

Bruk av metadata/attributer på en rik måte (Kan bruke HTML form for å få full styring, men da fungerer de ikke likt i Connectorene. Simple Form er nettopp "Simple")

Bruk av metadata/attributer via Connectorene. Ingen tvang eller dialog for å fylle ut metadata. Heller ikke når obligatoriske. Noe utbedret i de siste versjonene av Connectorene.

Utfordringer

Diskusjon rundt bruk av Todos i Notes klient, Tasks i Quickr eller Activities førte til at Activities ble utsatt.

Distribusjon av Connectorene og ActiveX komponenten i Citrix miljø

Oppdateringer til både Quickr server og Connectorer kommer ofte. Planlegg distribusjon og oppgradering av disse til å gå ofte. (mao feilsikkert og enkelt). Finnes TechNote på Quickr Support sidene til IBM på dette. Søk for eksempel på "activex" eller "citrix".

Omnifind – definering og utvelgelse av hva som skal indekseres

Utfordringer

Omnifind – utfordringer rundt indeksering av eksisterende intranet (grunnet bruk av iframes og søkemotorers håndtering av dette, samt at Domino ikke bryr seg om store og små bokstaver i URL – men dette er forskjellige URL'er ifølge http standarden og søkemotoren oppfatter det som forskjellige sider

Gevinster

Brukere motiverte og begeistrete etter å ha sett demo/hatt opplæring

Eksisterende filserver infrastruktur gjorde det vanskelig å dele dokumenter på tvers av lokasjoner – noe som gjorde dokumentdeling meget vanskelig for flertallet av avdelinger og team da disse ofte gikk på tvers av steder. Dette problemet fjernet den nye løsningen.

Connectorene i Windows Explorer og i Notes klient veldig godt mottat. En del brukere mener de kommer til å bruke dette mest.

Enklere å styre tilgang for brukere (steds eiere) selv – også på tvers av eksisterende organisatoriske grupper (som ble brukt for å styre tilgang på filservere)

<http://connections.ad.ergogroup.no>