

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Teknologiaosaamisen johtamisen tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Petri Viinikainen	
Työn nimi Knowledge base -työkalun päivitys – Käyttäjien tarpeiden selvitys	
Päiväys 6.5.2018	Sivumäärä/Liitteet 52
Ohjaaja(t) Hanna Leskinen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Enfo Oyj	
Tiivistelmä Työn tarkoitus oli määritellä Enfo Oyj:n tuleva ServiceNow-ohjelmiston knowledge base -työkalun (kb-työkalu) päivityksen tarpeet käyttäjien näkökulmasta. Työn tavoite oli määritellä käyttäjien vaatimukset kb-työkalun suhteen sekä selvittää, miten ja minne käyttäjät tallentavat työssään käyttämiään tietojaan. Tämä selvitettiin järjestämällä laadullinen tutkimus, joka tehtiin sähköpostikyselyllä eri tiimeille. Työssä selvitettiin, mitä ominaisuuksia uusin päivitys tuo tullessaan ServiceNow-ohjelmistoon kb-työkalun osalta ja mitä näistä ominaisuuksista voisi ottaa käyttöön. Opinnäytetyöraportissa käydään läpi teoriaa tiedon jakamisesta ja siitä, miten asiantuntijat käsittelevät tiedonsa olevaa tietoista ja hiljaista tietoa. Työn perusteella saatiin määriteltyä ne vaatimukset, mitä uudella kb-työkalulla on käyttäjien puolelta, ja suunniteltua, miten saamme toteutettua ne mahdollisimman hyvin. Työn avulla kb-työkalu on määritelty tällä hetkellä niin lähelle niitä käyttäjien toiveita, kuin se kb-työkalun asettamissa teknisissä rajoissa on. Kehitystyö jatkuu edelleen, vaikka opinnäytetyön kohteena oleva projekti valmistui. Projektia voisi vielä jatkokehittää ottamalla mukaan Enfo Oyj:n Ruotsin organisaatio ja määrittelemällä tarkemmin, mitä kaikkea tulevat päivitykset tuovat mukanaan ServiceNow-työkaluun ja saadaanko käyttäjien vaatimukset työkalun suhteen täytettyä tulevilla päivityksillä.	
Avainsanat ServiceNow, kb-työkalu, tieto, tiedon jakaminen, tiedon tallentaminen	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Master's Degree Programme in Engineering Knowledge Management			
Author(s) Petri Viinikainen			
Title of Thesis Update of the kb-tool – Clarifying the user needs			
Date	6.5.2018	Pages/Appendices	52
Supervisor(s) Hanna Leskinen			
Client Organisation /Partners Enfo Oyj			
Abstract The purpose of the thesis was to define the needs for to the upcoming update of the Enfo Oyj's ServiceNow software and its knowledge base tool from the user's point of view. The aim of the thesis was to define user requirements for the knowledge base tool and to find out where the users are saving their data and how they are browsing it. This was done by carrying out a qualitative survey that was conducted as an e-mail survey for different teams. The purpose of the work was to find out what features the latest update will bring to the ServiceNow software concerning its knowledge base tool and which of these features could be adopted. The thesis report presents the theory of knowledge sharing and how specialists handle the knowledge and tacit knowledge they have. Based on the work, the requirements of the new knowledge base tool were defined from the user's perspective and how they can be achieved as well as possible. By doing this, the knowledge base tool is currently defined as close to the users wishes as it is possible within the technical limits set by the knowledge base tool. The development work of the project remained incomplete even though the project that was the subject of the thesis was officially completed. The project could still be further developed by involving the Swedish organization and defining what any upcoming updates will bring to the ServiceNow software and how to meet the user requirements regarding them.			
Keywords ServiceNow, kb-tool, knowledge, sharing the knowledge, saving the knowledge			