Voor eventuele vragen:

Kennisgroep IOT

Handboek

Kennisgroep IOT



Inhoud

[Inleiding 3](#_Toc524938340)

[De kennisgroep 3](#_Toc524938341)

[Planning en schema 4](#_Toc524938342)

[Begin van de dag 4](#_Toc524938343)

[Vergaderingen 4](#_Toc524938344)

[Werktijden SSC 4](#_Toc524938345)

[Tickets 5](#_Toc524938346)

[TopDesk 5](#_Toc524938347)

[Afhandeling van tickets 5](#_Toc524938348)

[Ticket Updates 5](#_Toc524938349)

[Tickets aanmaken 5](#_Toc524938350)

[Projecten 6](#_Toc524938351)

[Gezamenlijke vergadering 6](#_Toc524938352)

[Gemeenschappelijke kennis 6](#_Toc524938353)

[Kennisbehoud/kennisbank 6](#_Toc524938354)

[Document opslag 7](#_Toc524938355)

[Projecten 7](#_Toc524938356)

[Kennis 7](#_Toc524938357)

[Kennisgroep 7](#_Toc524938358)

[Agenda 7](#_Toc524938359)

[Notulen 7](#_Toc524938360)

[Actie & Besluitenlijst 7](#_Toc524938361)

[Beheer 8](#_Toc524938362)

[Systemen 8](#_Toc524938363)

[In geval van storingen 8](#_Toc524938364)

[Onderhouden 8](#_Toc524938365)

[Installeren 8](#_Toc524938366)

[Overdracht 9](#_Toc524938367)

[Overdracht kennisgroep 9](#_Toc524938368)

[Overdracht Projecten 9](#_Toc524938369)

[Functies/rollen 10](#_Toc524938370)

[Kennisgroep Captain 10](#_Toc524938371)

[Back-up Captain 10](#_Toc524938372)

[Kennisgroeps lid 10](#_Toc524938373)

[Kerntaken 11](#_Toc524938374)

[Cohort 11](#_Toc524938375)

[Geen regels, jou manier 11](#_Toc524938376)

[Toepasselijk aantonen cohort punten 11](#_Toc524938377)

# Inleiding

Het SSC (Shared Service Center) is een leerbedrijf, hierbij word vooral geduid op het leren en werken binnen het bedrijfsleven. Dit betekent dat wij niet meer studenten hier binnen een opleiding werken, maar als medewerkers, projecten en opdrachten uitvoeren. Deze projecten zijn vaak opdrachten vanuit ons eigen opzicht of vanuit het echte bedrijfsleven. De projecten zijn altijd verschillend en worden ingedeeld per kennisgroep. Iedere medewerker wordt dus ingedeeld in een kennisgroep, hierbij worden de projecten ingedeeld per kennisgroep. Een korte uitleg over de definitie over de kennisgroep. Een kennisgroep is een groep binnen het SSC, die wordt beheerd door aantal medewerkers van het SSC. In de kennisgroep wordt alle mogelijke kennis gedeeld en beheert door de kennisgroep leden. Projecten zorgen voor een echtheid binnen het Shared Service Centre, hiervoor leren we motiverend en stimulerend te werken. Dit zorgt ervoor dat we te maken hebben met het bedrijfsleven, de druk voelen en hiermee om moeten gaan. Bedrijven zullen merken dat de kloof tussen onderwijs en het bedrijfsleven een stuk kleiner is dan normaal. Op deze manier is het een win – win situatie ontstaan waardoor ook bedrijven interesse hebben om ons leerbedrijf te helpen en ver te groeien.

## De kennisgroep

Kennisgroep IOT is opgericht om de kennis te bewaken over alle IOT-systemen en projecten die wij integreren bij klanten of bij ons zelf. Dit doen wij door alle documentatie bij te houden en op te slaan, van alle systemen en projecten. Studenten kunnen bij ons terecht voor IOT gerelateerde project vragen en informatie.

# Planning en schema

## Begin van de dag

Bij het opstarten van de dag, doen we het eerste kwartier gebruik maken van een stand-up meeting. Hierbij brengen alle kennisgroep leden elkaar op de hoogte over hun project en kennisgroep opdrachten. Daarnaast kijken we of alle opdrachten en projecten op schema lopen en de deadlines nog reëel zijn.

Vergaderingen

Elke Vrijdag 10:30-12:00 wordt er tijd genomen om zowel te vergaderen over de kennisgroep als over de verschillende projecten die onderdeel zijn van de kennisgroep IOT. In deze vergaderingen bespreken we de progressie van de kennisgroep opdrachten en projecten van onze kennisgroep leden. Ook al staan we zelf niet in het project, als we samenwerken kunnen we meer progressie boeken en delen we de kennis samen met de andere kennisgroep leden.

## Werktijden SSC

* Van 8:30 tot 10:10 zijn de uren voor ICT, deze uren zijn we voor ons eigen bezig zoals: CCNA, MCSA en MOS.
* Van 10:25 tot 12:05 zijn het kennisgroep uren, hier kan je (mits er geen alert is van tickets) werken aan de taken die je aangewezen zijn.
* Van 12:35 tot 14:15 werk je aan projecten.

# Tickets

## TopDesk

Tijdens de kennisgroep uren wordt er gekeken of er nieuwe tickets binnen gekomen zijn voor de kennisgroep IOT. Dit wordt gedaan aan de hand van het scrumbord, hierop staat welke medewerker, op welke dag TopDesk controleert op tickets en meldingen.

## Afhandeling van tickets

Binnengekomen tickets worden gezien door degene die die dag op het scrumbord aangegeven staat en worden tijdens de stand-up meeting besproken. Bij simpele tickets wordt er meteen gekeken wat de beste oplossing is en wie de ticket in behandeling neemt en de ticket afgehandeld. Bij tickets die niet zo makkelijk opgelost kunnen worden kunnen we een vergadering inplannen, om de acties te bespreken wie de ticket gaat behandelen, door het te bespreken binnen de kennisgroep worden er verschillende ideeën besproken om de ticket het beste af te handelen.

## Ticket Updates

Als er een ticket in TopDesk wordt behandeld en er is een actie uitgevoerd, wordt erop TopDesk een update gegeven wat er uitgevoerd is bij deze update. Voor de update live gaat, wordt deze eerst besproken met de kennisgroep leider, daarnaast word de gehele kennis groep geïnformeerd over de update. Als er een probleem opdoet tijdens de update of kort na de update, iedereen van de kennisgroep weet wat er fout is en hoe dit op te lossen is.

## Tickets aanmaken

Het kan zo zijn dat er nieuwe tickets moeten worden aangemaakt, omdat er een opdracht kan komen voor een andere kennisgroep. Als je een nieuwe ticket aanmaakt, zorg je er altijd voor dat dit al is besproken tijdens een vergadering van de kennisgroep. Zorg ervoor dat de ticket volledig is, en er goed besproken wordt wat de opdracht inhoudt.

# Projecten

## Gezamenlijke vergadering

De vergadering op Vrijdag (10:30-12:00) zal tegelijkertijd functioneren als een brainstorm/vergader sessie tussen de verschillende projecten die op dat moment actief zijn binnen de IOT kennisgroep. Het is tijdens deze vergadering de bedoeling dat er vergaderd wordt over de projecten binnen de kennisgroep, hoe ver elk project ervoor staat en de taken en opdrachten die nog moeten worden gedaan om het project af te ronden. Ook Door deze gezamenlijke vergadering wordt het makkelijker om mee te denken over de verschillende projecten, en de taken en ideeën hiervoor.

## Gemeenschappelijke kennis

Als een projectgroep tegen een probleem aanloopt in het project is het belangrijk om eerst na te gaan of er binnen de kennisgroep kennis is waarborgt voor een oplossing. Door de indeling van projecten is het erg makkelijk om kennis over IOT gerelateerde onderwerpen gauw door te spelen of op te vragen tussen de verschillende projecten. Dit is voor alle partijen binnen de kennisgroep zeer handig en zal hierdoor een hoop tijd bespaard worden. Ook hier is het belangrijk dat alle vergaarde kennis wordt gewaarborgd voor toekomstig gebruik.

## Kennisbehoud/kennisbank

Alle kennis en informatie die wordt opgedaan tijdens de loop van een project zal worden geanalyseerd door de IOT Kennisgroep leden. Hierbij wordt besproken welk deel van de kennis zal moeten worden gewaarborgd. Eerst wordt dit voorgesteld door één van de projectleden, daarna wordt er beoordeeld door de kennisgroep of de informatie daadwerkelijk zal worden opgeslagen binnen de kennisbank van KG IOT.

# Document opslag

## Projecten

Projecten krijgen een eigen map binnen de SharePoint-groep waarin de documentatie van het desbetreffende project opgeslagen zal worden. De kennisgroep is volledig verantwoordelijk om dit te waarborgen.

## Kennis

Alle kennis wordt in de SharePoint-groep opgeslagen tot dat er een oplossing is om de kennisbank te beveiligen.

## Kennisgroep

De kennisgroep bewaart alle relevante informatie (Agenda, notulen, logboek etc.) in de daarvoor bestemde map ‘Kennisgroep’ in SharePoint-groep.

### Agenda

Alle agenda’s van vergaderingen worden in de map ‘Kennisgroep’ opgeslagen onder ‘Vergaderingen > Agenda’

### Notulen

Alle notulen van vergaderingen worden in de map ‘Kennisgroep’ opgeslagen onder ‘Vergaderingen > Notulen’

### Actie & Besluitenlijst

Alle notulen van vergaderingen worden in de map ‘Kennisgroep’ opgeslagen onder ‘Vergaderingen > Actie en besluiten lijst’

# Beheer

## Systemen

In de kennis groep Wi-Fi werken we met verschillende systemen om Storingen, documentatie en aanvragen bij te houden. Om efficiënt te kunnen werken maken wij gebruik van TopDesk om onze meldingen bij te houden en op tijd op te lossen, hierin worden ook verzoeken van andere kennisgroepen of klanten gemeld. Voor het bijhouden van de documentatie gebruiken wij SharePoint. Hierin is een mappen structuur gemaakt met de nodig documentatie zodat bij de overdacht gelijk alles ingelezen kan worden. In SharePoint kan efficiënt gewerkt doordat er meerdere mensen in 1 document te gelijk kunnen werken.

## In geval van storingen

Storingen kunnen mondeling of via een melding binnenkomen, na de binnenkomst van een storing wordt de prioritijd bepaald. Als een storing een grote impact geeft probeer je die natuurlijk direct op te lossen met je leden van je kennisgroep. Is de prioriteit lager dan wordt het onderverdeeld onder de kennisgroep leden.

## Onderhouden

Wij als kennisgroep onderhouden het Wi-Fi netwerk. Zorgen ervoor dat het Wi-Fi netwerk altijd optimaal werkt. Op de hoogte blijven van de nieuwste features en die nog in ontwikkeling zijn. En deze kennis ook kunnen waarborgen bijvoorbeeld een verslag met informatie maken over een betreffende functie wat net nieuw op de markt is. Zodat we niet voor onverwachtse problemen staan.

## Installeren

In de kennisgroep en projecten worden vaak meldingen gemaakt voor het installeren en configureren van een Acces point of een router. Goed aandachtig de melding lezen voordat de er geïnstalleerd gaat worden zodat fouten kunnen voorkomen worden. Wanneer de betreffende melding niet helemaal duidelijk is of niet goed beschreven staat. Kan je natuurlijk altijd nog naar de melder die de melding heeft aangemaakt voor meer informatie over de melding.  
Zodat de gewenste installatie en configuratie kan worden nageleefd.

## 

# Overdracht

Aan het einde van de periode wordt de kennisgroep en de project documentatie over gedragen een nieuw team.

## Overdracht kennisgroep

Om dit vloeiend te laten verlopen moeten de volgende dingen gebeuren:

* Nieuwe leden toevoegen aan de SSC KG Wi-Fi en de oude verwijderen
* Nieuwe Leden aan TopDesk groep toevoegen en de oude verwijderen

Nadat de hierboven genoemde stappen zijn ondernomen heeft de kennisgroep voldoende rechten om overal bij te kunnen.

## Overdracht Projecten

Sommige projecten hebben nog nazorg nodig

# Functies/rollen

## Kennisgroep Captain

De taken van de kennisgroep captain zijn:

* De kennisgroep vergaderingen leiden.
* Teamcaptain vergaderingen bijwonen.
* Taken toe wijzen aan de kennisgroepsleden.
* Overzicht houden over de taken binnen de Kennis Groep.
* Contactpersoon zijn voor de kennisgroep.

## Back-up Captain

* Kijkt mee met wat de Captain doet zodat hij/zij deze taak over kan nemen als dit nodig mocht wezen.
* Vervult de rest van de tijd de taken van een kennisgroepslid.

## Kennisgroeps lid

* Houd TopDesk meldingen bij en lost ze ook op.
* Voert de opdrachten uit die de Captain oplegt binnen de kennisgroep

# Kerntaken

## Cohort

Vanuit de opleiding moet je bepaalde punten halen om je kerntaak te halen, deze kunnen verschillen door de verschillende cohorten waarin studenten zitten.

## Geen regels, jou manier

Bij de punten die beschreven worden binnen in jouw cohort kunnen verschillende scenario’s aan gekoppeld worden, om een direct voorbeeld te nemen vanuit cohort 201

## Toepasselijk aantonen cohort punten