4.4.Gerenciar-Base-Conhecimento

Bizagi Modeler

Índice

4.4.GERENCIAR-BASE-CONHECIMENTO 1
BIZAGI MODELER 1
1 ATUALIZAR BASE DE CONHECIMENTO 3
1.1 ATUALIZAR BASE DE CONHECIMENTO 4
1.1.1 Elementos do processo 4
1.1.1.1 Receber chamado 4
1.1.1.2 Receber e-mail 4
1.1.1.3 Reunir informações disponívies 5
1.1.1.4 Solicitar informações 5
1.1.1.5 Prestar esclarecimento solicitado 5
1.1.1.6 Elaborar e registrar conhecimento 5
1.1.1.7 Submeter para aprovação 5
1.1.1.8 Aprovar conhecimento 6
1.1.1.9 Efetuar demais configuraçãoes no conhecimento 6
1.1.1.10 Responder e-mail / chamado 6
2 RECURSOS 7
2.1 GESTOR DA BASE DE CONHECIEMNTO (FUNÇÃO) 7
2.2 GRUPOS SOLUCIONADORES (FUNÇÃO) 7

1 ATUALIZAR BASE DE CONHECIMENTO

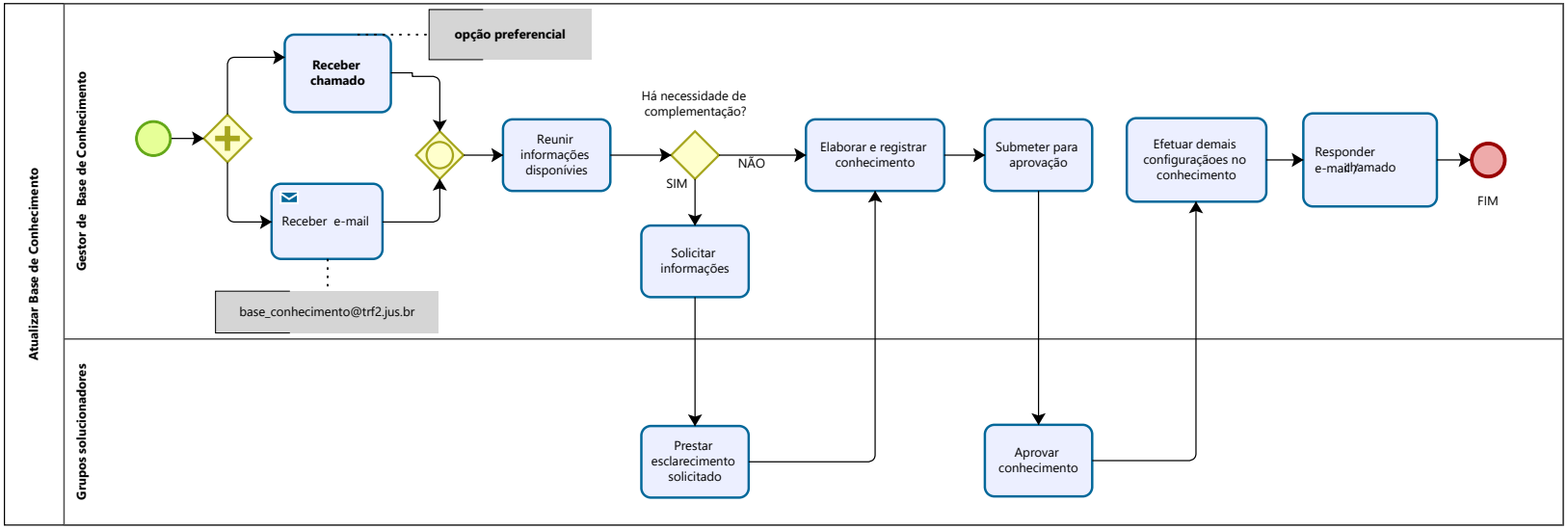
Atualizar base de conhecimento

Autor: COGEST

Versão: 1.0

Descrição: Tem como objetivo promover o gerenciamento da base de conhecimentos das equipes de TI, visando centralizar, organizar e compartilhar estes conhecimentos entre os colaboradores.
Reduzir a dependência de conhecimento individual; Promover a colaboração; Garantir a qualidade e a consistência das informações, facilitando a resolução de problemas, a tomada de decisões e o aprendizado nas equipes.

- Atividades de elaboração, alteração e exclusão de um conhecimento, em formato padronizado e em base de dados única, a partir de solicitação de uma equipe pelo registro de seus procedimentos. Inclui a validação do conhecimento.



Powered by bizagi Modeler

Descrição

Tem como objetivo promover o gerenciamento da base de conhecimentos das equipes de TI, visando centralizar, organizar e compartilhar estes conhecimentos entre os colaboradores.

Reduzir a dependência de conhecimento individual; Promover a colaboração; Garantir a qualidade e a consistência das informações, facilitando a resolução de problemas, a tomada de decisões e o aprendizado nas equipes.

· Atividades de elaboração, alteração e exclusão de um conhecimento, em formato padronizado e em base de dados única, a partir de solicitação de uma equipe pelo registro de seus procedimentos. Inclui a validação do conhecimento.

Versão:

1.0

Autor:

COGEST

1.1 ATUALIZAR BASE DE CONHECIMENTO

Executantes

Gestor da Base de conheciemnto, Grupos Solucionadores

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1 Receber chamado

Descrição

Gestor da Base de conhecimento recebe chamado

Responsável

Gestor da Base de conheciemnto

1.1.1.2 Receber e-mail

Descrição

Gestor da Base de conhecimento recebe e-mail

Responsável

Gestor da Base de conheciemnto

Implementação

Serviço Web

1.1.1.3 ☐ Reunir informações disponívies

Descrição

Gestor da Base de conhecimento reuni informações disponívies

Responsável

Gestor da Base de conheciemnto

1.1.1.4 ☐ Solicitar informações

Descrição

Gestor da Base de conhecimento solicita informações

Responsável

Gestor da Base de conheciemnto

1.1.1.5 ☐ Prestar esclarecimento solicitado

Descrição

Grupos solucionadores prestam esclarecimento solicitado

Responsável

Grupos Solucionadores

1.1.1.6 ☐ Elaborar e registrar conhecimento

Descrição

Gestor da Base de conhecimento elabora e registra conhecimento

Responsável

Gestor da Base de conheciemnto

1.1.1.7 ☐ Submeter para aprovação

Descrição

Gestor da Base de conhecimento submete para aprovação

Responsável

Gestor da Base de conheciemnto

1.1.1.8 ☐Aprovar conhecimento

Descrição

Grupos solucionadores aprova conhecimento

Responsável

Grupos Solucionadores

1.1.1.9 ☐Efetuar demais configuraçãoes no conhecimento

Descrição

Gestor da Base de conhecimento efetua demais configuraçãoes no conhecimento

Responsável

Gestor da Base de conheciemnto

1.1.1.10 ☐Responder e-mail / chamado

Descrição

Gestor da Base de conhecimento responde e-mail / chamado

Responsável

Gestor da Base de conheciemnto

2 RECURSOS

2.1 GESTOR DA BASE DE CONHECIEMNTO (FUNÇÃO)

2.2 GRUPOS SOLUCIONADORES (FUNÇÃO)