



اینوتکس ایران

راهکارهای پیشرفته و نوآورانه مدیریت دانش

Innovative Knowledge Management Solutions



شرح خدمات

# پیاده سازی جامع مدیریت دانش

در این سند، کلیه شرح خدمات پیاده سازی جامع مدیریت دانش (GKM) به تفکیک هر یک از خدمات شش گانه و در سه سطح آمده است. می توانید از آن برای طراحی شرح خدمات پیاده سازی جامع مدیریت دانش برای سازمان خود استفاده کنید. برای جزئیات فعالیت ها با ما تماس بگیرید.

سازمان های ایرانی به منظور ارتقای سطح بهره وری از طریق بهبود مستمر در عملکرد فرآیندها و ایجاد سازمانی یادگیرنده با کارکنانی متعهد و متخصص از طریق آموزشهای مستمر و مؤثر کلیه ی کارکنان، ناگزیر به استقرار سیستم مدیریت دانش هستند. اهمیت این موضوع در الزامات بالادستی و استانداردهای جهانی از جمله نقشه جامع علمی کشور، تعالی سازمانی، سیاست های مدیریت نظام اداری، استانداردهای ایزو ۹۰۰۱ نسخه ۲۰۱۵ و راهنمای PMBOK به خوبی مورد اشاره قرار گرفته است. در همین راستا، شرکت اینوتکس ایران اقدام به تدوین روش پیاده سازی جامع مدیریت دانش در ۳ سطح کرده است.

## شرح خدمات پیاده سازی جامع مدیریت دانش

### سطح اول

#### ۱. شناخت و آماده سازی

- مطالعه استراتژی ها و اسناد بالادستی سازمان
- مطالعه فرایندهای کاری سازمان
- مطالعه ساختار و چیدمان سازمانی
- تشکیل تیم فرابخشی مدیریت دانش

#### ۲. نگاشت (تدوین نقشه دانش)

- شناسایی حوزه های دانش
- شناسایی خیره های مرتبط با هر یک از حوزه های دانش
- شناسایی پروژه های سازمان
- ایجاد درخت اسناد

#### ۳. طراحی

- تشکیل شورای راهبری مدیریت دانش
- طراحی سند ارکان سازمانی مدیریت دانش
- طراحی فرایند اکتساب دانش
- طراحی فرایند مدیریت درس آموخته ها
- طراحی فرایند مدیریت انجمن های خبرگی
- طراحی فرایند انگیزش و پاداش دهی مدیریت دانش
- طراحی فرایند ایجاد مخزن اسناد
- طراحی ارتباطات و داد و ستدهای فرایندهای مدیریت دانش با فرایندهای منابع انسانی

#### ۴. آموزش و فرهنگ سازی

- آموزش
- آموزش مدیران و رهبران
- آموزش دانشیاران
- آموزش دانشکاران

iv. آموزش خبرگان

b. ترویج و اطلاع رسانی

- i. تهیه و ارائه خبرنامه ترویجی مدیریت دانش
- ii. تهیه و ارائه بروشور مدیریت دانش
- iii. تهیه و ارائه پوسترهای اطلاع رسانی مدیریت دانش
- iv. تهیه و ارائه موشن گرافی های معرفی و ترویج مدیریت دانش
- v. برگزاری مسابقه مدیریت دانش
- vi. برگزاری رونمایی مدیریت دانش
- vii. برگزاری KM Quest (بازی محیطی)

۵. اجرا

- a. اجرای اکتساب دانش از خبرگان
- b. اجرای فرایند انگیزش و پاداش دهی دانشی
- c. راه اندازی انجمن های دانایی
- d. راه اندازی فرایند مدیریت درس آموخته ها
- e. ایجاد لیست پرسش های تکراری (FAQ)
- f. ایجاد مخزن اسناد پرکاربرد

۶. راه اندازی نرم افزار

- a. پایگاه دانشی
- b. مدیریت درس آموخته ها
- c. مدیریت انجمن های دانایی
- d. مدیریت اسناد
- e. شبکه اجتماعی

## شرح خدمات پیاده سازی جامع مدیریت دانش

### سطح دوم

#### ۱. نگاشت (تکمیل نقشه دانش)

a. شناسایی و مدل سازی انواع مفاهیم دانشی شامل تجهیزات، خرابی، محصول، فناوری، عدم انطباق

#### ۲. طراحی

- a. طراحی فرایند بازنگری نقشه دانش
- b. طراحی فرایند خروج از خدمت دانشی
- c. طراحی فرایند داستان پردازی
- d. طراحی فرایند بازنگری پس از پروژه
- e. طراحی فرایند بازنگری پس از اقدام
- f. طراحی فرایند مدیریت اسناد دانشی
- g. طراحی ارتباطات و داد و ستدهای فرایندهای مدیریت دانش با فرایندهای منابع انسانی

#### ۳. آموزش و فرهنگ سازی

- a. آموزش
  - i. آموزش خبرگان سازمان
  - ii. آموزش دانشیاران
  - iii. آموزش دانشکاران
  - i. آموزش مصرف کنندگان دانش
- f. ترویج و اطلاع رسانی
  - i. تهیه و ارائه خبرنامه ترویجی مدیریت دانش
  - ii. تهیه و ارائه استندهای اطلاع رسانی مدیریت دانش
  - iii. تهیه و ارائه موشن گرافی های معرفی و ترویج مدیریت دانش
  - iv. برگزاری فستیوال مدیریت دانش
  - v. برگزاری KM Quest (بازی محیطی)

#### ۴. اجرا

- a. اجرای فرایند خروج از خدمت دانشی
- b. اجرای فرایند بازنگری پس از پروژه
- c. اجرای فرایند بازنگری پس از اقدام
- d. اجرای فرایند داستان پردازی
- e. راه اندازی فرایند مدیریت اسناد دانشی

#### ۵. راه اندازی نرم افزار

- a. سیستم های آگاه سازی و دانش رسانی مانند SMS/ E-mail
- b. سیستم فرم ساز برای تعریف قالب های دانشی
- c. سیستم روندساز برای تعریف رویه های دانشی

## شرح خدمات پیاده سازی جامع مدیریت دانش

### سطح سوم

#### ۱. نگاشت (تکمیل نقشه دانش)

a. شناسایی و مدل سازی انواع مفاهیم دانشی شامل ادعا، پیمانکار، مشتری، شریک تجاری، رقیب

#### ۲. طراحی

- a. طراحی فرایند دانشنامه نویسی  
b. طراحی فرایند پرسش و پاسخ سازمانی  
c. طراحی فرایند شبکه اجتماعی  
d. طراحی فرایند پرسش های تکراری  
e. طراحی ارتباطات و داد و ستدهای فرایندهای مدیریت دانش با فرایندهای سازمان مانند مدیریت و کنترل پروژه و فناوری اطلاعات

#### ۳. آموزش و فرهنگ سازی

- a. آموزش  
i. آموزش خبرگان سازمان  
ii. آموزش دانشیاران  
iii. آموزش دانشکاران  
vi. آموزش مصرف کنندگان دانش  
g. ترویج و اطلاع رسانی  
i. تهیه و ارائه دفترچه مدیریت دانش فردی  
ii. تهیه و ارائه موشن گرافی های معرفی و ترویج مدیریت دانش  
iii. برگزاری فستیوال مدیریت دانش

#### ۴. اجرا

- a. اجرای فرایند دانشنامه نویسی  
b. اجرای فرایند پرسش و پاسخ سازمانی  
c. اجرای فرایند شبکه اجتماعی  
d. اجرای فرایند پرسش های تکراری

#### ۵. راه اندازی نرم افزار

- a. سامانه پرسش و پاسخ سازمانی (QA System)  
b. رابط های برنامه نویسی (API)



# اینوتکس ایران

تخصص ما دانش و یادگیری سازمانی است. ما الگوها و سیستم‌هایی خلق می‌کنیم که به شما قدرت کنترل و ارزش‌آفرینی از آن چه می‌دانید را اعطا می‌کند؛ چه دانشی باشد که در داده‌ها و فرایندهای کاری خود دارید، چه دانسته‌هایی که در ذهن افراد سازمان یا ساختارهای اجتماعی مستتر باشد؛ روش‌ها و ابزارهای ما سطح بالاتری از هوشمندی فردی و جمعی را برای سازمان شما به ارمغان می‌آورد.

[www.InKnowTex.ir](http://www.InKnowTex.ir)

[info@InKnowTex.ir](mailto:info@InKnowTex.ir)

۰۲۱-۲۶۴۱۳۳۶۷ || ۰۲۱-۲۶۴۱۳۶۳۰

تهران، بلوار میرداماد، خیابان شمس تبریزی جنوبی، کوچه رامین، پلاک ۱۶، واحد ۱۲



<http://t.me/IKTAcademy>



[@daneshmarket](https://www.instagram.com/daneshmarket)



[linkedin.com/company/inknowtex](https://www.linkedin.com/company/inknowtex)