ObjectGears KnowledgeBase

Řízení znalostí (Knowledge Management) je klíčovou aktivitou všech společností, i když tak třeba není nazýváno. Jeho cílem je přeměna osobních znalostí (v hlavách konkrétních lidí) na znalosti organizace. Velmi důležitá je forma komunikace, zapojení pracovníků a sdílení znalostí, stejně jako vhodný systém pro řízení znalostí.

Postrádáte jeden systém pro efektivní sdílení znalostí? Jsou klíčové znalosti ve vaší organizaci často nedokumentované? Cítíte se závislí na jednotlivcích? Obáváte se, že pokud byste přišli o určitého pracovníka, přijdete i o důležité znalosti?

ObjectGears vám to pomůže změnit!

ObjectGears poskytuje **Znalostní bázi**, která je ideálním prostředkem pro zajištění procesu tvorby sdílené dokumentace a zajištění, že důležité znalosti jsou vyhledatelné v případě potřeby. Znalostní báze ObjectGears je velmi dobře využitelná pro dokumentaci znalostí IT týmů zejména z důvodu propojení s **Konfigurační databází** a portálem **Service Desk**. Stejným způsobem může být využita i pro další týmy organizace (mimo IT).

Jaká je situace ve většině společnosti?

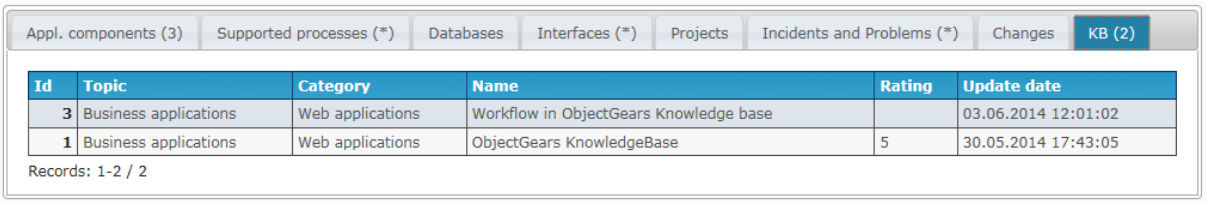
- Informace bývají roztroušeny v dokumentech Microsoft Office a uloženy v jednotlivých souborech ve složkách, ke kterým má přístup pouze jediný uživatel nebo určitý tým.
- Informace nejsou propojeny. Pokud jsou informace třeba, protože došlo k incidentu na určité službě nebo konfigurační položce nebo se analyzují dopady plánované změny, není často jasné, kde které informace hledat.
- Uživatelé nejsou motivováni znalosti dokumentovat a sdílet.

Co přinese ObjectGears Znalostní báze?

- ✔ Jedno centrální uložiště. Jednotlivé články jsou tvořeny pomocí editoru.
- ✔ Články se kategorizují do tematických oblastí. Lze je fulltextově prohledávat.
- ✔ Články je možné klasifikovat (k informacím mají přístup pouze uživatelé s danou klasifikací)
- ✔ Články je možné schvalovat prostřednictvím workflow (publikace nových verzí je volitelně podmíněna souhlasem gestora)
- ✔ Do článků je možné vkládat přílohy, odkazy na jiné články či odkazy na konfigurační položky
- ✔ Uživatelé mohou články hodnotit
- ✔ Manažer má k dispozici reporty o produktivitě jednotlivých autorů při psaní článků a jejich kvalitě na základě hodnocení uživateli

Propojení s modelem IT prostřednictvím odkazů na konfigurační položky přináší možnost zobrazit u konfiguračních položek články, ve kterých je konfigurační položka zmíněna. Při vzniku incidentu u konfigurační položky či potřebě ji upravit v rámci projektu, je pak možné vidět nejen souvislosti s dalšími konfiguračními položkami (např. rozhraní, aplikační komponenty atd.), minulé incidenty či

změny prováděné na položce, ale také články znalostní databáze, které o položce pojednávají (např. uživatelské návody, instalační postupy, havarijní plány).



Id	Topic	Category	Name	Rating	Update date
3	Business applications	Web applications	Workflow in ObjectGears Knowledge base		03.06.2014 12:01:02
1	Business applications	Web applications	ObjectGears KnowledgeBase	5	30.05.2014 17:43:05

Records: 1-2 / 2

Propojení s modelem Požadavky umožňuje zobrazit na stránce s portálem pro uživatele např. odkazy na nejčastější problémy popsané ve článcích Znalostní báze.

Protože je Znalostní báze vytvořena na platformě ObjectGears výhradně za použití zdokumentovaných vlastností ObjectGears, může být také snadno upravena dle potřeb zákazníka.

