

در این خبرنامه

- آغاز طرح جامع مدیریت دانش در شرکت خدمات انفورماتیک ایران
- گروه‌های تخصصی در IBM
- مدیریت دانش در Infosys
- استقرار نرم‌افزار مدیریت دانش MTAShare در شرکت همکاران سیستم



آغاز طرح جامع مدیریت دانش در شرکت خدمات انفورماتیک

با تاسیس شرکت خدمات انفورماتیک در سال ۱۳۷۲، نوسازی و مدرنیزه کردن بخش‌های مختلف سیستم بانکی کشور وارد مرحله جدیدی شد.

با توجه به نقش استراتژیک مدیریت دانش در توسعه کسب و کارها و نقش حیاتی دانش در شرکت‌های فناوری اطلاعات به منظور بهبود محصولات و خدمات و همچنین نوآوری در ارائه خدمات و محصولات، تصمیم به پیاده‌سازی مدیریت دانش در شرکت خدمات انفورماتیک گرفته شد و واحد معاونت شبکه به عنوان پایلوت طرح جامع مدیریت دانش انتخاب گردید.

ارائه راهکارهای جدید، مقابله با تهدیدهای بیرونی از سوی رقیبان، توسعه سخت‌افزارها در حوزه شبکه‌های بانکی، انتقال تکنولوژی، کسب رضایت مشتریان، کاهش چرخه زمانی اجرای وظایف نیازمند کسب و خلق دانش و اشتراک آن میان کارکنان واحد معاونت شبکه می باشد. از این رو به نظر می‌رسد اجرای مدیریت دانش در واحد معاونت شبکه می‌تواند به عنوان یکی از راهکارهای بهبود، مسیر تعالی واحد معاونت شبکه را هموارتر سازد.



گروه‌های تخصصی در IBM

یکی از پایگاه‌های دانشی IBM، گروه‌های تخصصی است که به صورت آنلاین امکان اشتراک دانش و ایده‌ها را میان اعضای تیم و تیم‌های مختلف فراهم می‌کند. این گروه‌های تخصصی، راهی مناسب برای ایجاد ارتباط میان اعضای تیم، سازماندهی پژوهش بر روی فناوری نوظهور یا کنار هم قرار دادن گروهی از کارکنان برای اشتراک و تبادل اطلاعات و دانش است. میزان دسترسی به این گروه‌ها متفاوت بوده و شامل دسترسی عمومی، محدود و مابین این دو می‌باشد. یکی از قابلیت‌های این گروه‌ها، امکان تشکیل گروه‌های زیرمجموعه به منظور پوشش حوزه‌های مشخص‌تر کاری است. ویژگی مفید دیگر این پایگاه دانش، امکان‌پذیری ارتباط و اتصال با سایر گروه‌هاست که سبب ساده‌تر شدن جستجو و یافتن گروه‌های دیگر شده است. با فراهم شدن امکان ارسال ایمیل‌ها و اطلاع‌رسانی درباره تغییرات، اعضای گروه به آسانی و در سریع‌ترین زمان ممکن، نسبت به رخدادهای جدید آگاهی می‌یابند. ارزشمندترین مولفه این ابزار، ویجت‌ها هستند که کارکردها و قابلیت این پایگاه دانشی را افزایش داده‌اند. این ویجت‌ها شامل ویکی، کتابخانه، فایل‌ها، رخدادهای بلاگ، فعالیت‌ها و قهرمانان IBM است.

مدیریت دانش در Infosys

با ظهور تقاضای جدید بازار، Infosys متوجه شد که ساختار سازمانی‌اش، انعطاف‌پذیری لازم برای پاسخگویی به نیازها را ندارد. با تغییرات سریع تکنولوژی و قدیمی شدن مدل‌های کسب‌وکار، به محیط جدیدی نیاز بود. در سال ۱۹۹۹، Infosys به تاثیر اشتراک دانش بر بهبود دانش سازمانی واقف شد. برای گسترش این مفهوم، کمیته راهبری با مدیران تمام وقت و چندین مسئول تشکیل شد که هدف آن، توسعه و بسط مأموریت و اهداف مدیریت دانش در Infosys بود. استراتژی مدیریت دانش Infosys بر چهار جنبه از مدیریت دانش تأکید دارد: کارکنان، فرآیند، محتوا و تکنولوژی.

امروزه مدیریت دانش برای برآورده نمودن اهداف سازمانی بسیار اهمیت یافته است. Infosys، مدیریت دانش را با فرهنگ نتیجه محور، به طور رسمی و با حمایت قوی مدیریت ارشد، در سال ۱۹۹۹ شروع نمود. امروزه Infosys به علت خلاقیت و سختکوشی به جایگاهی ویژه در مدیریت دانش دست یافته است. چشم انداز مدیریت دانش، دستیابی به محیطی است که هر فعالیتی با دانش توانمند شده و اعتقاد به نقش اهرمی دانش در نوآوری شکل می گیرد. در این شرایط هر فرد با دانش کارکنان دیگر توانمند می شود. Infosys مدیریت دانش را به صورت "کارکنان، فرآیند، تکنولوژی در حرکت به سوی درو نمودن و استفاده مجدد از دانش" تعریف می کند.

برنامه مدیریت دانش در Infosys به شیوه های متعددی جهت برآورده نمودن اهداف سازمانی، رشد کرده است و تا کنون موفق به کسب ده جایزه MAKE جهانی و ۱۲ جایزه MAKE آسیایی شده است.

۱۹۹۲: ایجاد بانک دانش (BOK)

۱۹۹۵: راه اندازی تابلوی اعلانات فنی آنلاین

۱۹۹۶: بهره برداری از اینترنت سازمان

۱۹۹۷: سیستم بازاریابی و فروش آنلاین (مدیریت دانش مشتریان)

۱۹۹۸: طراحی نقشه دانشی سازمان (PKM)

۲۰۰۰: تشکیل واحد مدیریت دانش در Infosys، آغاز پورتال یکپارچه مدیریت دانش

۲۰۰۱: یکپارچه نمودن ابزار مدیریت پروژه با سیستم مدیریت دانش، ادغام نمودن سیستم مهارت کارکنان با

سیستم مدیریت دانش، یکپارچه نمودن تابلوی اعلانات الکترونیکی با سیستم مدیریت دانش

۲۰۰۲: شروع مدیریت دانش در پروژه ها، شروع تالار بحث و گفتگو، معرفی نقش اصلی مدیریت دانش

۲۰۰۳: ارتقای فضای اختصاص داده شده، رسمی شدن فعالیت های انجمن های خبرگی متعدد در سازمان

۲۰۰۵: آغاز ارزیابی اثربخشی مدیریت دانش، افزایش تمرکز بر روی اشتراک دانش ضمنی

۲۰۰۷: شروع فرآیند بازنگری، تنظیم و تدوین چارچوب یکپارچه استقرار هم راستا با سنجها و ارزیابی،

انتشار خبرنامه مدیریت دانش

۲۰۰۸: کامل شدن یکپارچه سازی مدیریت دانش با مدیریت یکپارچه پروژه ها (IPM+)

۲۰۰۹: شروع Kshop من، شخصی سازی برای انواع محتوا و نقشه دانشی سازمان (PKM)، ارائه FRISCO

۲۰۱۰: توسعه برنامه های ارتباط با دانشگاه ها

۲۰۱۲: توسعه پورتال کاربران که ثبت و رسیدگی به اولویت های مشتریان نهایی را انجام می دهد.



استقرار نرم افزار مدیریت دانش (MTAShare) در شرکت همکاران سیستم

شروع برنامه مدیریت دانش در گروه همکاران سیستم با شناسایی نیاز به راه حل های مدیریت دانش همراه بود. با شناسایی نیازها، پروژه پایلوت با تمرکز بر فرایندهای پشتیبانی کلید خورد. هدف از اجرای پروژه مذکور، ترویج انتشار و استفاده از دانش در حین ارائه سرویس پشتیبانی به مشتریان و تسهیم دانش در قالب جلسات گروهی از کارشناسان بود. با پیشرفت پروژه پایلوت، نیاز به ابزاری برای توسعه مدیریت دانش حس می شد.

در فاز دوم اهداف مختلفی برای توسعه مدیریت دانش، در نظر گرفته شده که متناسب با اهداف تعریف شده، فعالیت های متعددی در بیش از ۲۰ پناه زیر مجموعه گروه همکاران سیستم در گستره کشور در حال پیشبرد است. از جمله این فعالیت ها می توان به موارد ذیل اشاره نمود:

- پیاده سازی سیستم MTAShare و یکپارچه نمودن آن با سایر ابزارهای عملیاتی جهت دسترسی به اطلاعات و دانش مورد نیاز در هر زمان
- توسعه جلسات گروهی تسهیم و تولید دانش ذیل راه حل انجمن های خبرگی
- استفاده از مکانیزم های بازی سازی (gamification) برای ترویج فرهنگ جستجو و استفاده دانش
- تسهیم دانش با مشتریان جهت ترویج ساز و کار سلف سرویس
- ارزیابی تخصص کارشناسان پشتیبانی و شناسایی شکاف دانش و تدوین برنامه های توسعه فردی
- توسعه مدیریت دانش به فرایند استقرار گروه همکاران سیستم.

A company
built on
INNOVATION
and the love for creating revolutionary solutions