

راهنمای مازول دانش در سازمان یار

بخش اول: آشنایی با مازول دانش و قابلیت‌های آن

مفهوم مدیریت دانش در کسب‌وکارها

مدیریت دانش فرآیندی سیستماتیک برای جمع‌آوری، سازماندهی، ذخیره سازی و به اشتراک‌گذاری اطلاعات و دانش‌های مرتبط با عملیات، فرآیندها و اهداف سازمانی است. اهداف اصلی مدیریت دانش عبارت‌اند از:

- بهبود کارایی
- افزایش نوآوری
- ایجاد دسترسی سریع به اطلاعات برای تصمیم‌گیری بهتر و حل مشکلات

انواع دانش در مدیریت دانش

۱. دانش آشکار (Explicit Knowledge) اطلاعاتی که می‌توان به راحتی مستندسازی و منتقل کرد، مانند دستورالعمل‌ها، مقالات فنی، و داده‌های تحلیلی.
۲. دانش ضمنی (Tacit Knowledge) دانشی که در ذهن افراد ذخیره شده و بر پایه تجربه‌ها و مهارت‌های فردی شکل گرفته است. این نوع دانش معمولاً پیچیده‌تر منتقل می‌شود.

ارتباط مدیریت دانش با مازول دانش در سازمان یار

ماژول دانش در سازمان یار ابزاری است که به عنوان پایگاه متمرکز برای مدیریت دانش سازمانی استفاده می‌شود. این مازول امکانات زیر را فراهم می‌کند:

۱. جمع‌آوری و ذخیره‌سازی دانش: ذخیره اطلاعات حیاتی در قالب مقالات و مستندات.
۲. سازمان‌دهی دانش: ایجاد دسته‌بندی و ساختار درختی برای اطلاعات.
۳. دسترسی و اشتراک‌گذاری دانش: ارائه دسترسی به اطلاعات بر اساس نقش‌ها و گروه‌های کاربری.
۴. بهره‌گیری در فرآیندهای کسب‌وکار: ارتباط مازول دانش با سایر مازول‌ها نظیر Helpdesk و پروژه.
۵. یادگیری سازمانی و بهبود مستمر: ثبت بازخوردها و استفاده از گزارش‌های آماری.
۶. تسهیل انتقال دانش ضمنی به آشکار: ثبت تجربیات کارکنان در قالب مستندات و مقالات.

بخش دوم: آموزش گام به گام استفاده از مازول دانش

گام ۱: ورود به مازول دانش

- ورود به سیستم: ابتدا وارد سیستم سازمان یار شوید.
- انتخاب مازول دانش: در صفحه اصلی، مازول دانش را انتخاب کنید.

گام ۲: مثال: ایجاد فرآیند خرید

۱. ایجاد فرآیند جدید: بر روی دکمه "ایجاد" در بخش فرآیندها کلیک کنید.
۲. عنوان فرآیند: عنوان توصیفی مانند "فرآیند خرید مواد اولیه" را وارد کنید.

۳. **مراحل فرآیند:** گام‌های اصلی فرآیند خرید را تعریف کنید، مثلاً درخواست خرید، تأیید مدیر، ارسال سفارش به تأمین‌کننده، و دریافت کالا.
۴. **اضافه کردن اسناد:** اسناد مربوط به هر مرحله (مانند فرم‌های درخواست خرید، اسناد و ویدئو) را بارگذاری کنید.
۵. **ذخیره:** فرآیند خرید را ذخیره کرده و در صورت نیاز، آن را در دسته‌بندی مناسب قرار دهید.

گام ۳: دسته‌بندی فرآیندها

۱. **ایجاد دسته‌بندی:** در منوی مدیریت دسته‌بندی، ساختارهای مناسب ایجاد کنید.
۲. **انتقال فرآیندها:** فرآیندها را به دسته‌بندی‌های مناسب منتقل کنید.

گام ۴: تنظیم دسترسی‌ها

۱. **تعریف نقش‌ها:** نقش‌های مختلف (مانند کاربر عادی یا مدیر) را تعریف کنید.
۲. **اختصاص دسترسی:** بر اساس نقش‌ها، دسترسی کاربران به فرآیندها را تنظیم کنید.

گام ۵: اشتراک‌گذاری فرآیندها

- از قابلیت اشتراک‌گذاری برای ارسال فرآیندها به کاربران دیگر یا انتشار در پلتفرم‌های مختلف استفاده کنید.

گام ۶: استفاده از فرآیندها در ماژول‌های دیگر

- **ارتباط با سامانه پشتیبانی:** از فرآیندها برای حل مشکلات مشتریان استفاده کنید.
- **ارتباط با ماژول پروژه:** دانش مرتبط با پروژه‌ها را به تیم‌ها ارائه دهید.

گام ۷: بهبود مستمر فرآیندها

- بازخورد کاربران را دریافت کرده و فرآیندها را بر اساس نیاز به‌روزرسانی کنید.
- از گزارش‌های آماری برای شناسایی فرآیندهای پرکاربرد استفاده کنید.

بخش سوم: مثال جامع

سناریو: استفاده از ماژول دانش در فرآیند خرید

۱. **موضوع فرآیند:** فرآیند خرید مواد اولیه.
۲. **محتوای فرآیند:** شامل مراحل گام‌به‌گام درخواست خرید، تأیید مدیر، ارسال سفارش، و دریافت مواد اولیه.
۳. **دسته‌بندی:** فرآیند در دسته "خرید و تأمین" قرار می‌گیرد.
۴. **اشتراک‌گذاری:** این فرآیند به تیم خرید و حسابداری اختصاص داده می‌شود.
۵. **بازخورد:** تیم خرید بازخوردهایی درباره بهبود فرآیند ارائه می‌دهند، که در نسخه بعدی لحاظ می‌شود.
۶. **ارتباط با سامانه پشتیبانی:** در صورت بروز مشکل در فرآیند خرید، تیم پشتیبانی از این فرآیند به‌عنوان مرجع استفاده می‌کند.