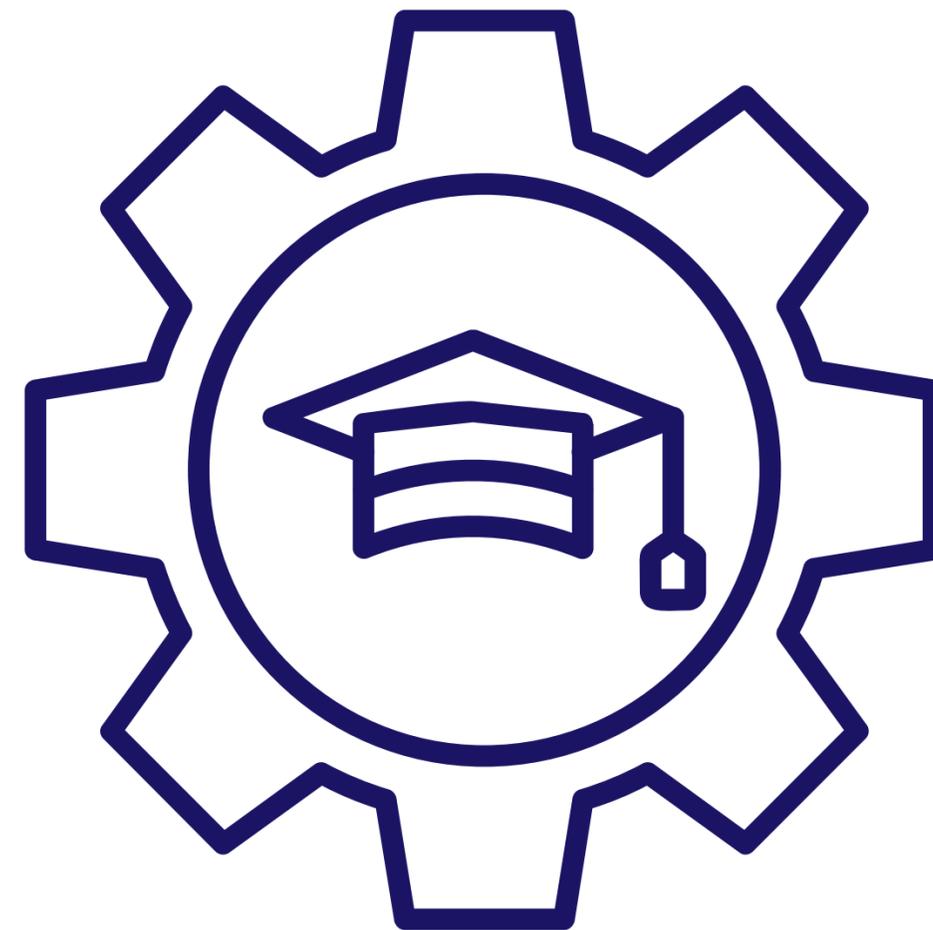


helppeople Master's Degree



Gestion de Conocimiento



Objetivos

El objetivo es proporcionar el conocimiento y las habilidades necesarias para gestionar y aplicar eficazmente los procesos de gestión del conocimiento en el entorno de TI, utilizando las mejores prácticas ITIL.

Beneficios

- Mejora de la toma de decisiones
- Optimización de recursos
- Alineación con las mejores prácticas





¿Que es la Gestion de Conocimiento?

La gestión del conocimiento según ITIL es el proceso de recopilar, analizar, compartir y gestionar el conocimiento dentro de una organización para asegurar que la información relevante esté disponible cuando se necesite, mejorando la toma de decisiones y la eficiencia operativa

www.helppeoplecloud.com

📷 📱 📧 #WorkDifferent

helppeople | 25 años

Casos de Uso

Gestión de Conocimiento ITIL

La gestión del conocimiento en ITIL y en e helppeople está estrechamente conectada con otros procesos ITIL, ya que proporciona la base de información necesaria para tomar decisiones y mejorar la eficiencia en toda la organización.



Gestión de Incidentes

resolver incidentes de manera más rápida y eficiente

Gestión de Problemas

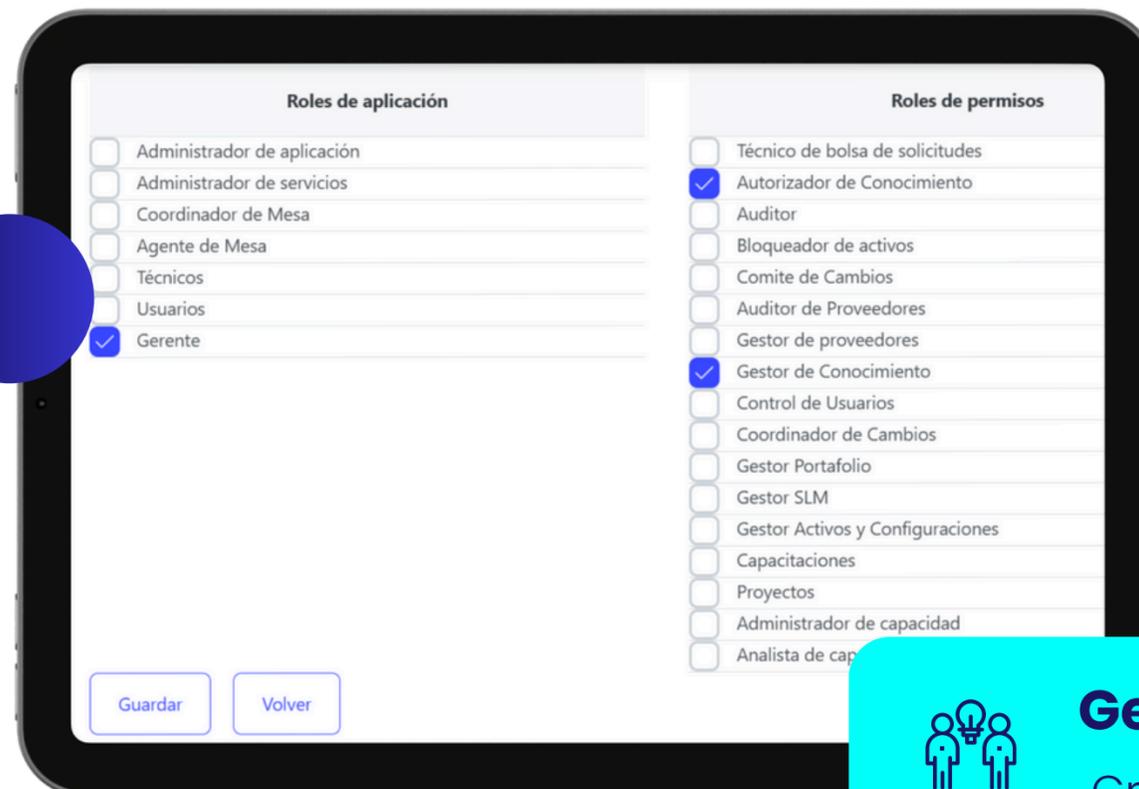
problemas recurrentes y soluciones efectivas se almacenan y se comparten

Gestión de Cambios

La documentación sobre cambios previos, su impacto y resultados

Roles y Configuración

Dentro de helppeople tendremos dos roles en la gestión de conocimiento, tendremos el gestor de conocimiento y el autorizador de conocimiento.



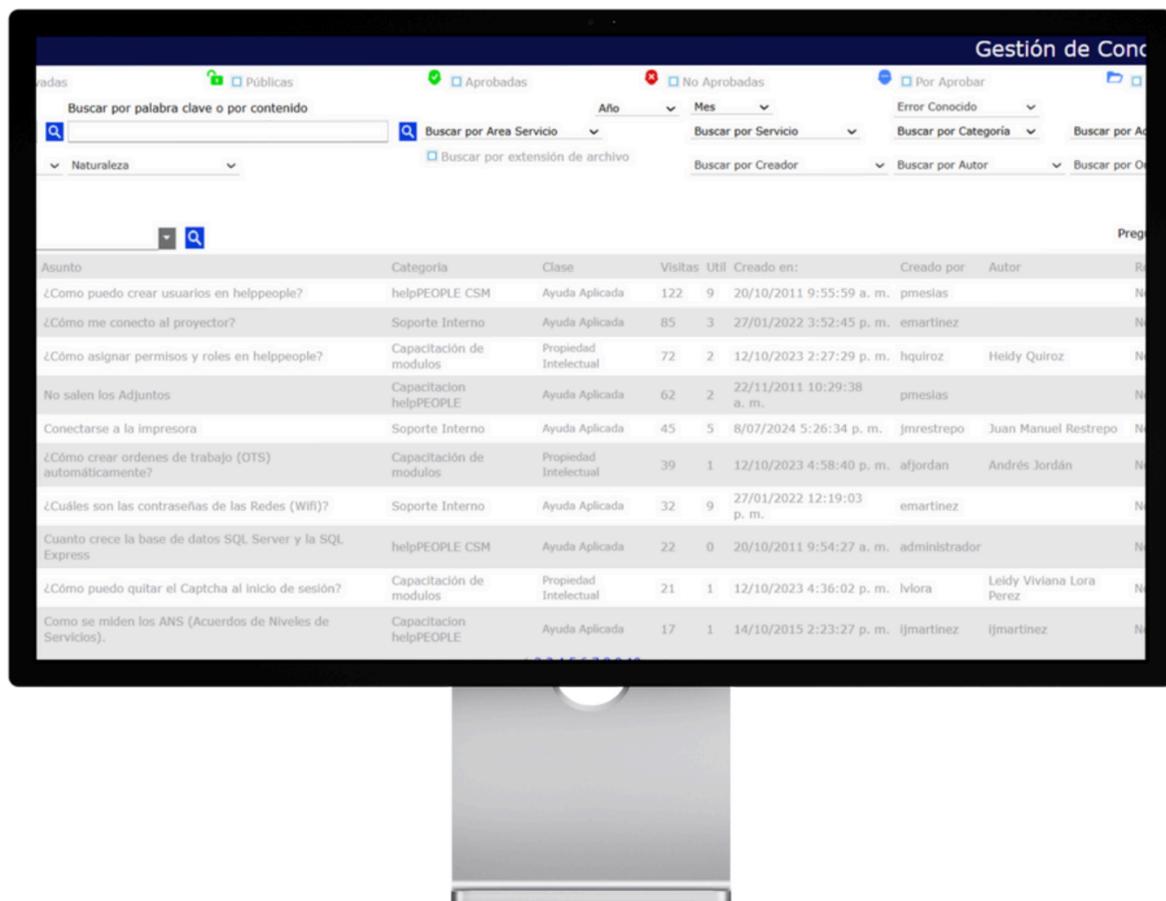
Gestor Conocimiento

Crear conocimiento, revisar conocimiento y acceder al modulo



Auditor Conocimiento

Aprobar o rechazar articulos de conocimiento



¿Como crear un articulo de conocimiento

Para realizar la creación de articulos de conocimiento debes primero tener el rol de "Gestor de Conocimiento", una vez aqui vas al modulo dando click al boton de creación y donde podrás dejar plasmada tu idea o articulo informativo para que pueda ser aprobada por el "auditor de Conocimiento" y se encuentre visible para los usuarios.

www.helppeoplecloud.com

 #WorkDifferent



¿Como Aprobar un articulo de Conocimiento?

La aprobación de un articulo es de las partes más fundamentales en la Gestión del Conocimiento, ya que nos permite la acceso a este.

Una vez tengas el rol de "Auditor de conocimiento" podras irte al modulo y realizar el filtro "Por Aprobar", se revisa y selecciona el articulo que se desea aprobar; asi dejando visible para los usuarios este articulo

www.helppeoplecloud.com

 **#WorkDifferent**



¿Donde consultar articulos de conocimiento?

Los articulos de conocimiento se pueden consultar por 3 principales medios en la herramienta:



01. Self Service

Lo puedes consultar desde la libreria de soluciones o al momento de crear una solicitud



02. Helpdesk

Al momento de cerrar una solicitud se puede asociar a un articulo de conocimiento



03. Modulo Conocimiento

Directamente acceder al modulo de conocimiento y consultando articulos.

