

عنوان پروژه : طراحی نقشه دانش مطلوب مرکز تماس و پیاده سازی آن | نسخه ۱,۰,۰

۱. فاز صفر: آماده سازی
 - ۱,۱. توجیه مدیران نسبت به پروژه
 - ۱,۲. شناخت سازمان
۲. فاز یک : تحلیل و طراحی
 - ۲,۱. تحلیل نیازمندی های نقشه دانش
 - ۲,۲. فرهنگ سازی
 - ۲,۳. شناسایی حوزه های دانش
 - ۲,۳,۱,۱. شناسایی فرآیندهای اصلی
 - ۲,۳,۱,۲. ثبت دانش
 - ۲,۴. تحلیل جریان های دانش
 - ۲,۴,۱,۱. تحلیل فرآیندهای اصلی
 - ۲,۴,۱,۲. تحلیل فیلهای دانش
 - ۲,۴,۱,۳. ترسیم نقشه فرآیند دانش
 - ۲,۴,۱,۴. تحلیل جریان های اصلی و فرعی دانش
 - ۲,۵. شناسایی منابع دانش
 - ۲,۵,۱. شناسایی افراد
 - ۲,۵,۲. انتخاب خبرگان
 - ۲,۶. استخراج دانش
 - ۲,۶,۱. شناسایی دانش ضمنی کارکنان
 - ۲,۶,۱,۱. برون سازی نقشه دانش
 - ۲,۶,۱,۲. رمزگذاری
 - ۲,۶,۱,۳. مستندسازی
 - ۲,۶,۱,۴. شناسایی فیلهای دانش
 - ۲,۶,۲. استخراج دانش های آشکار
 - ۲,۶,۲,۱. تحلیل محتوای اسناد و مدارک حاوی دانش های کلیدی
 - ۲,۶,۲,۳. بررسی دانش های آشکار
 - ۲,۷. تنظیم شرح حال دانش
 ۳. فاز دوم : اعتبارسنجی و تایید نقشه دانش
 - ۳,۱. اعتباریابی نقشه دانش
 - ۳,۲. تهیه ، تایید و ابلاغ دستورالعمل روزآمدسازی نقشه دانش
 ۴. فاز سوم : پیاده سازی نقشه دانش
 - ۴,۱,۱. راه اندازی درخت دانش در سیستم مدیریت دانش

۴,۱,۲. تست و پایلوت

۴,۱,۳. استقرار و تحویل نقشه دانش

۴,۱,۳,۱.