

عنوان مقاله:

توانمندسازی سیستم مدیریت خدمات فناوری اطلاعات از طریق یکپارچه نمودن آن با سیستم مدیریت دانش

محل انتشار:

کنفرانس کسب و کار الکترونیکی در بستر دگردیسی دیجیتال (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

ایمان برادری - دانشجوی دکتری مدیریت فناوری و اطلاعات، دانشگاه آزاد واحد تهران شمال، تهران، ایران

مریم شعار - استادیار گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، تهران، ایران

نوید نظافتی - استادیار دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی

محمدرضا معتدل - استادیار دانشکده مدیریت، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

امروزه فناوری اطلاعات و علی الخصوص فناوری های نوظهور دیجیتال مانند اینترنت اشیا، تاثیر شگرفی بر مدل های کسب و کار در صنایع مختلف داشته اند. اگرچه این فناوریها سبب افزایش اثربخشی و کارایی کسب و کارهای متفاوت گشته اند با این حال سبب شده اند این کسب و کارها وابستگی قابل توجهی به آنها پیدا نمایند. بنابراین نظام های مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM) که وظیفه آنها مدیریت کیفیت IT و دیجیتال میباشد اهمیت دو چندان پیدا کرده و محققین بصورت مداوم در حال یافتن راهی برای بهبود قابلیت های آنها می باشند. یکی از راهکارهای اساسی برای بهبود قابلیت های نظام های مدیریتی، یکپارچه نمودن آنها با مدیریت دانش میباشد. در این مقاله به بررسی میزان تاثیر یکپارچه نمودن فرایندهای ITSM با مدیریت دانش پرداخته شده است. نتایج این تحقیق که با رویکرد مطالعه موردی به دست آمده است نشان میدهد که ارتباط معنادار قوی میان برخی فرایندهای مدیریت خدمات IT با تعدادی از فرایندهای مدیریت دانش وجود دارد. نتایج این مقاله به مشاورین و متخصصین کمک مینماید تا در زمان پیاده سازی فرایندهای ITSM، از فرایندهای مدیریت دانش موثر بر آن بهره برده و سبب افزایش اثربخشی سیستم ITSM خود شوند.

کلمات کلیدی:

مدیریت خدمات فناوری اطلاعات (ITSM)، مدیریت دانش (KM)، فناوری های نوظهور، اثربخشی فرآیند، ITIL، ISO/IEC 20000

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1165599>

