

## عنوان مقاله:

استراتژی مدیریت دانش در بخش میز خدمات سازمان های دانش محور

## محل انتشار:

ششمین کنفرانس مدیریت دانش (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

مسعود ظهرابی - مدیر خدمات فناوری اطلاعات / دانشجوی دکتری

مولود محرابیان - وزارت امور اقتصاد و دارایی / فوق لیسانس

فریده بیابان گرمهربانی - شرکت آریان کیمیا تک / دانشجوی فوق لیسانس

## خلاصه مقاله:

هدف اصلی این تحقیق بررسی اصول مدیریت دانش در پشتیبانی خدمات در سازمان هایی است که خدمات فناوری اطلاعات در آنها اجرا میشود. در این تحقیق، اطلاعات از 022 نفر از کارشناسان بخش میز خدمات وزارت امور اقتصاد و دارایی جمع آوری شده است. چارچوب مدیریت خدمات به شرکتها امکان میدهد بهترین شیوههای شناخته شده در سازمانهای فناوری اطلاعات را استاندارد نمایند. سازمانهای دانشی شروع به تمرکز بر بهبود بخشیدن سطح خدمات نموده اند، در حالی که هزینههای تحویل و پشتیبانی خدمات را به عنوان محرک کلیدی برای ارزشمند کردن، کاهش میدهند. عصر ما به عنوان عصر اقتصاد عکس آراء ه دهنده 2 دانشی شناخته شده است. آنچه اهمیت دارد، رویکرد استراتژیک در مدیریت این منبع استراتژیک برای سازمانهاست

## کلمات کلیدی:

پشتیبانی خدمات، مدیریت دانش، میز خدمات، مدیریت خدمات فناوری اطلاعات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/551805>

