

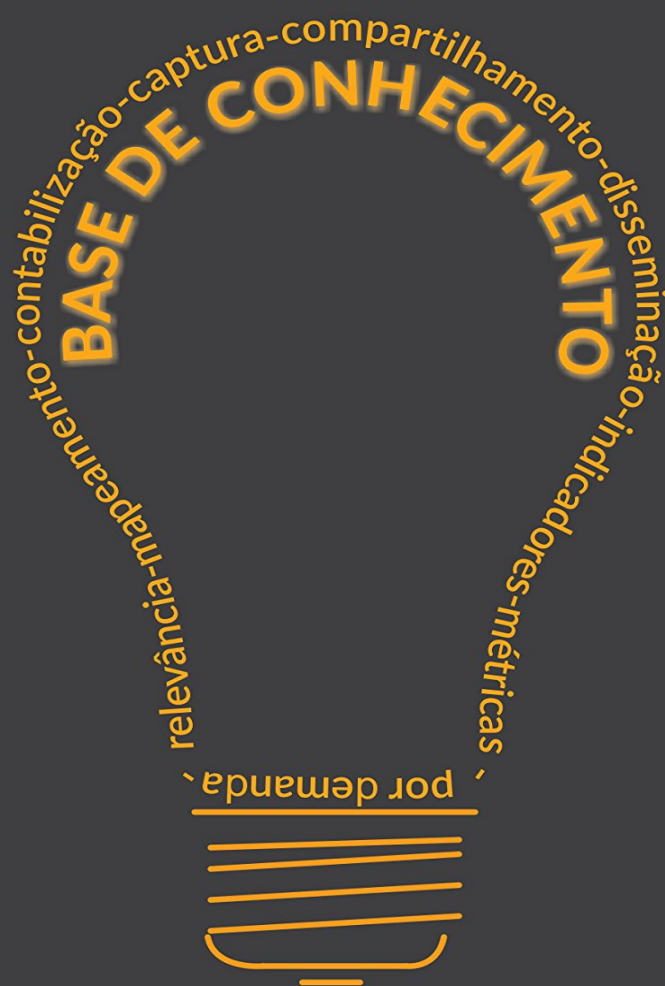
Juliano Statdlober

GESTÃO DO CONHECIMENTO EM SERVIÇOS DE TI

GUIA PRÁTICO

BASE DE CONHECIMENTO PARA ATENDIMENTO
A USUÁRIOS E CLIENTES

- › Como implantar uma base de conhecimento eficaz
- › Conceitos de gestão do conhecimento
- › Conceitos de KCS (Knowledge-Centered Support)
- › Método prático e objetivo
- › Métricas e indicadores sobre gestão do conhecimento



Resumo de Gestão do Conhecimento em Serviços de TI. Guia Prático

Base de Conhecimento para Atendimento a Usuários e Clientes; Como implementar uma base de conhecimento eficaz; Conceitos de gestão do conhecimento; Conceitos de KCS (Knowledge-Centered Support); Método prático e objetivo; Métricas e indicadores sobre gestão do conhecimento.

Este livro aborda a gestão do conhecimento aplicada a serviços de TI, sejam estes relacionados a suporte técnico em atendimento a usuários finais ou clientes, ou ainda a SAC e shared services (centrais de serviços compartilhados).

Está dividido em duas partes. Na primeira apresenta conceitos teóricos, explicados e comentados, da própria gestão do conhecimento e, de forma inédita no Brasil, de KCS – Knowledge-Centered Support. Na segunda parte desenvolve um guia prático de planejamento e implementação de gestão do conhecimento para serviços em TI, resultando em uma base de conhecimento eficaz que pode ser constantemente atualizada e otimizada.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)