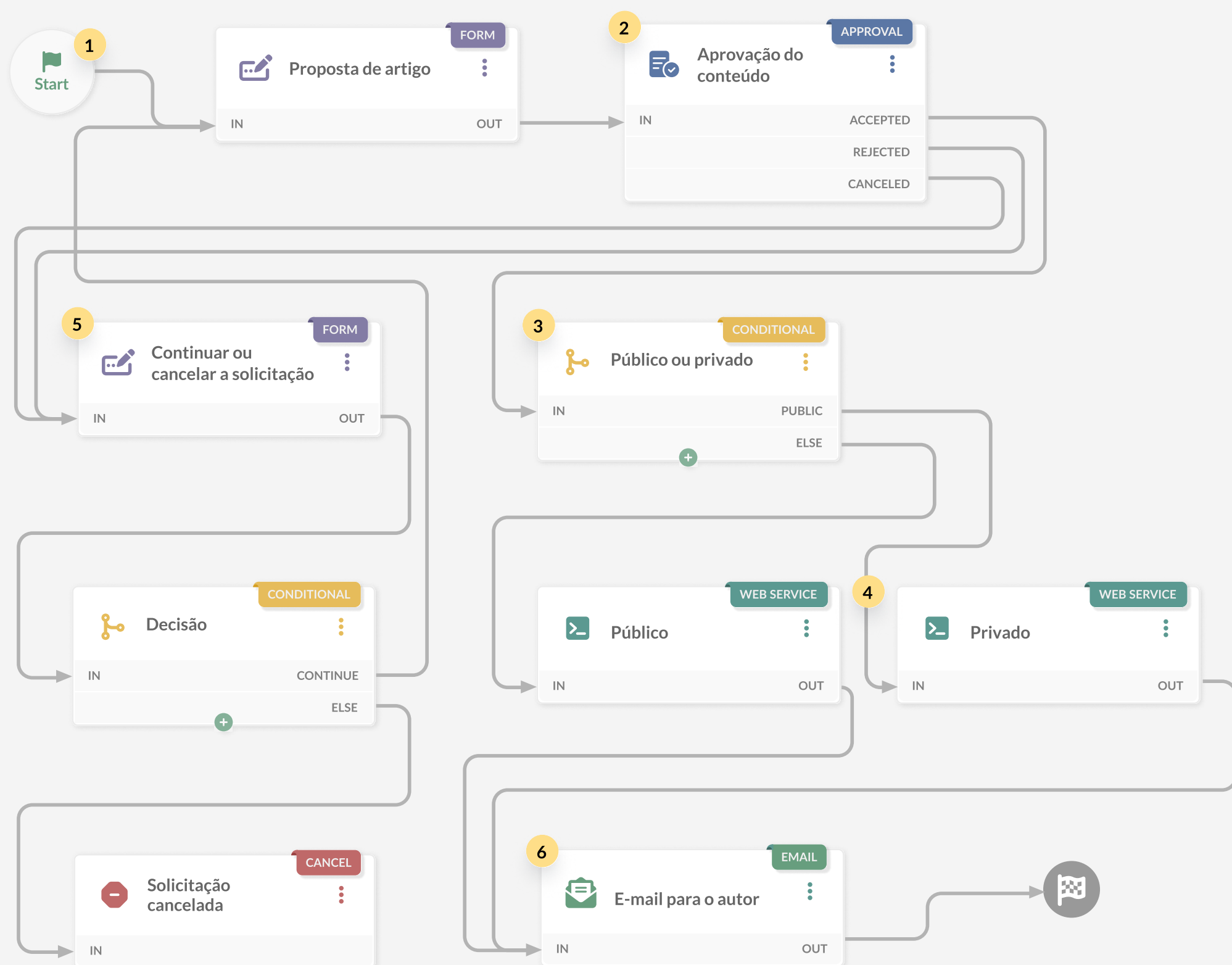


Modelo de fluxo de trabalho de Gerenciamento do Conhecimento

Esses modelos de fluxo de trabalho descrevem as etapas padrão do processo de criação de conhecimento. Eles servem como um guia prático para implementar um programa eficaz, mas lembre-se de modificá-lo e ajustá-lo aos processos e diretrizes específicos da sua organização.

1. Processo de criação do artigo



1. Proposta de artigo

Um artigo de conhecimento é proposto por meio de um formulário, incluindo o título do artigo, o conteúdo, o autor e quaisquer categorias ou etiquetas relevantes.

2. Aprovação do conteúdo

Revisores designados avaliam a qualidade, precisão e relevância do conteúdo.

- **Aprovado:** o artigo é aprovado para publicação.
- **Rejeitado:** o artigo não atende aos padrões ou relevância exigidos e, portanto, não é aprovado para processamento posterior.
- **Cancelado:** a solicitação de publicação é retirada ou encerrada por outros motivos.

3. Público ou privado?

Esta etapa condicional determina se o conteúdo aprovado será publicado como público ou privado na base de conhecimento.

4. Publicação

O artigo é publicado publicamente para o público em geral ou para todos os usuários da base de conhecimento, ou privadamente, ou seja, restrito a usuários ou grupos específicos.

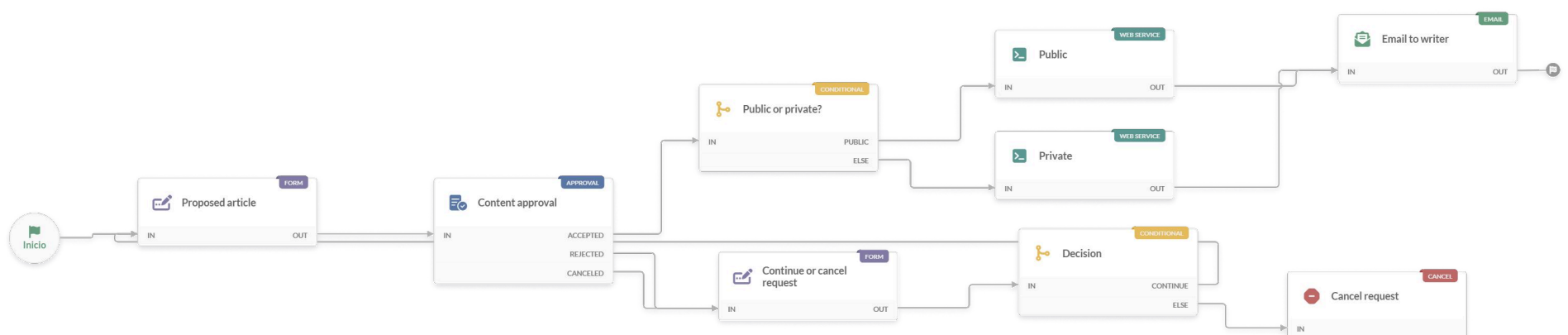
5. Continuar ou cancelar a solicitação

Após a publicação, pode haver um ponto de decisão sobre continuar criando mais artigos ou interromper novas solicitações.

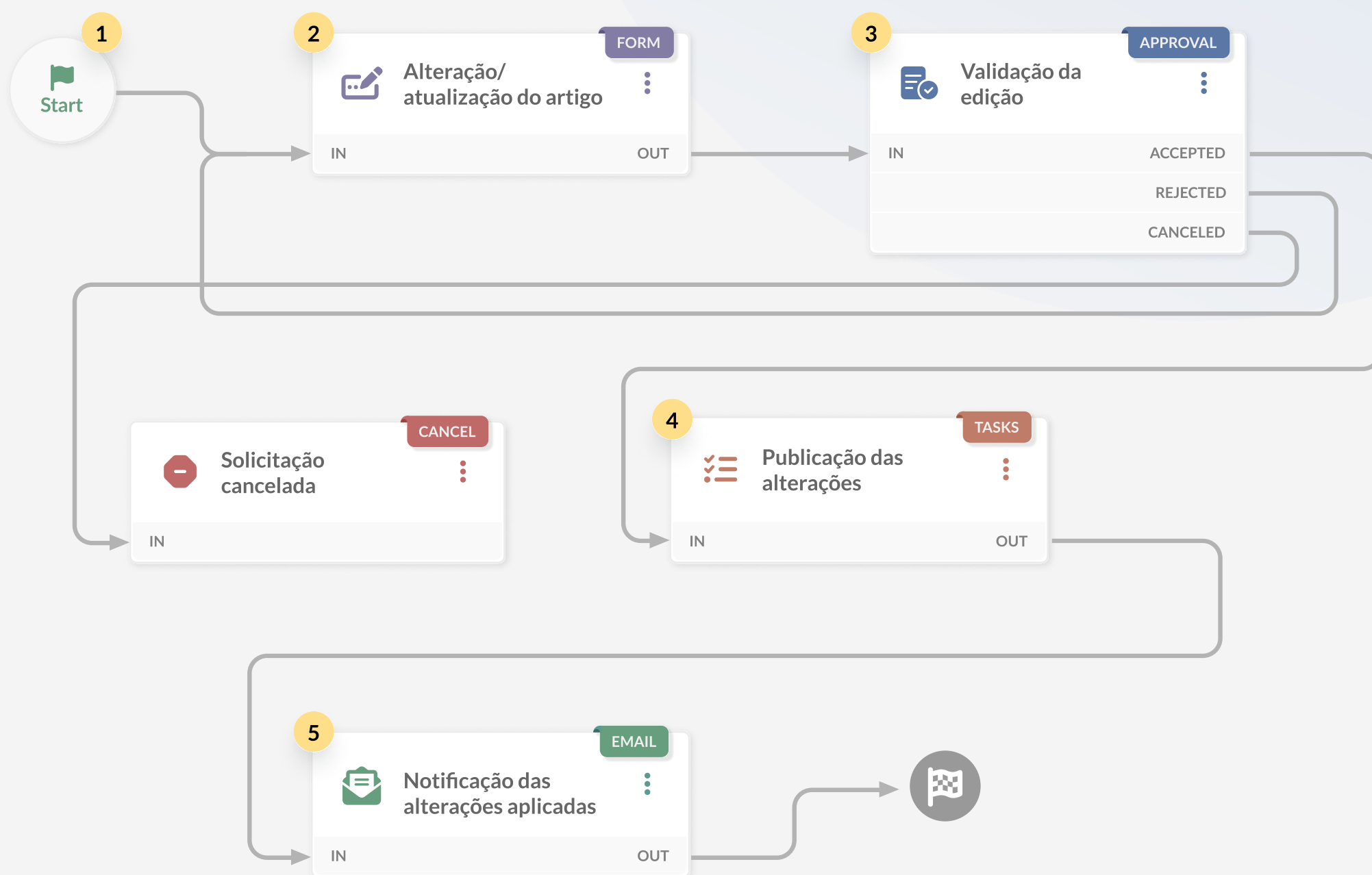
6. E-mail para o autor

É gerada e enviada automaticamente uma notificação por e-mail ao autor ao final do fluxo de trabalho.

Lembre-se de que o modelo foi projetado verticalmente para fins visuais, mas na plataforma você o encontrará horizontalmente:



2. Processo de atualização do artigo



1. Início

Quando um funcionário identifica a necessidade de alterações em um artigo existente, ele envia uma solicitação de atualização.

2. Envio da solicitação de atualização

Essa solicitação é feita por meio de um formulário no qual são detalhadas as alterações sugeridas. O funcionário incluirá o artigo de conhecimento a ser modificado e as instruções para fazê-lo.

3. Validação da edição

Nesta etapa, a solicitação é analisada para determinar se as edições propostas são válidas, necessárias e alinhadas com as diretrizes de conteúdo.

Os resultados possíveis podem ser:

- **Aprovada:** se as alterações forem aprovadas, o artigo segue para ser atualizado e republicado.
- **Rejeitada:** se as edições não forem aprovadas, o solicitante pode ser notificado com feedback ou sugestões para revisar a solicitação.
- **Cancelada:** se as alterações propostas não atenderem aos critérios necessários, o processo é cancelado e não segue adiante.

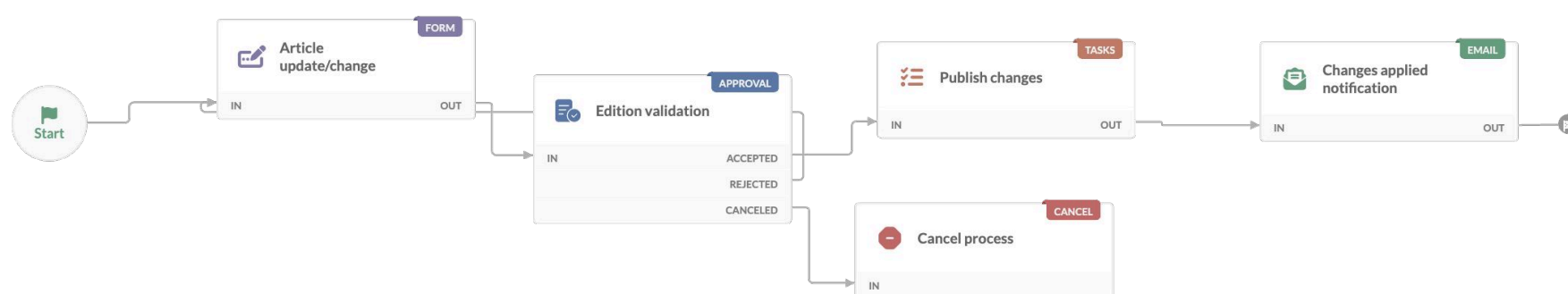
4. Publicação

Depois que as edições são validadas, as alterações aprovadas são aplicadas ao artigo. Essa etapa inclui a adição de qualquer mídia ou referência de apoio. Após a publicação das alterações, o artigo é disponibilizado aos usuários finais com as informações mais recentes.

5. Notificação

Quando o artigo atualizado é publicado, as partes interessadas relevantes são notificadas por meio de uma comunicação automatizada. A notificação fornece detalhes sobre as alterações feitas, o objetivo da atualização e um link para o artigo revisado para facilitar o acesso.

Lembre-se de que o modelo foi projetado verticalmente para fins visuais, mas na plataforma você o encontrará horizontalmente:



Veja este fluxo de trabalho no InvGate Service Management e personalize-o de acordo com suas necessidades

Solicite agora nossa avaliação gratuita de 30 dias. Não é necessário cartão de crédito.

Comece agora