

УПРАВЛЕНИЕ КОРПОРАТИВНЫМИ ЗНАНИЯМИ

Глухов В.В., Некрасова Т.П., Маринина Т.В.

Санкт-Петербургский государственный технический университет,
г. Санкт-Петербург

Все предприятия обладают огромным объемом данных и накопленным практическим опытом. Сегодня условием предпринимательского успеха становится, прежде всего, совокупность актуальных знаний. Экономическое лидерство многих предприятий объясняется, главным образом, приоритетом в использовании информационных технологий.

По данным одного из отчетов списка «Fortune 1000» 40% компаний имеют специального сотрудника, ответственного за создание инфраструктуры и развития культуры совместного использования знаний (Chief Knowledge Officer). Управление знаниями – это новое, бурно развивающееся направление менеджмента предприятия. За последние годы управление знаниями в различных публикациях отождествляли с информационными системами бизнеса, корпоративными порталами, экспертными системами. Системами обучения и т. д. Но система управления знаниями – это не просто отдельный продукт. Это система выявления, поддержки и обращения на пользу предприятия всей имеющейся информации, опыта и квалификации. Управление знаниями – это организация управленческих действий базе всех информационных ресурсов предприятия. Основная задача управления знаниями создать систему доступности всей суммы знаний предприятия с целью повышения эффективности результатов деятельности.

Знания организации сконцентрированы в головах сотрудников, в личных архивах, в записях баз данных, в правилах выполнения деловых процедур, архивах документов. В системе управления знаниями используют базы и хранилища данных, системы групповой поддержки, корпоративные сети, отчеты, экспертные системы, интеллектуальные системы, системы обучения персонала, система работы с консультационными и экспертными бюро, систем инструктивных технологических материалов.

Объем знаний организации не является стабильным. Имеющиеся знания требуют сохранения и обновления. Новые знания требуют поиска, формализации и сохранения. Поиск знаний непосредственно связан с повышением эффективности деятельности. Требуется отказаться от «изобретения колеса», но постоянно обновлять и формировать новые знания.

В технологии управления знаниями выделяются несколько ключевых потоков. Проектировщик разрабатывает машину и ему необходимо найти соответствующую информацию, для чего привлекаются *средства информационного поиска по запросу*. В текущей инженерной деятельности при решении определенной задачи система управления знаниями предоставляет дополнительную информацию, выбирая ее по *системе типовых ситуаций* (поддерживая принятие решения). Используя машиночитаемые знания, экспертные системы подводят пользователя к рекомендованным решениям. Новая информация, поступающая в базу знаний организации, доводится до сотрудников в *виде информационного сообщения* с целью возможного использования и оценки полезности. В первом случае информация *вытягивается* из базы знаний, в остальных – *навязывается* возможному потребителю.

Наращивание знаний предполагает пополнение базы за счет *поиска вне организации и фиксирования* материала в собственной базе информации или обучение персонала новым знаниям.

Система поиска информации одна из трудно формализуемых процедур. В ее основе лежит, как правило, технология OLAP (online analytical processing). Для анализа важны не только показатели в виде цифр, но текстовая информация из различных файлов. Имеющиеся программные средства имеют двух- и трехуровневую структуру и базируются на четкой классификации знаний. Разведка знаний представляет собой новое направление, использующее методы искусственного интеллекта, математики, статистики, программирования. Фактически это нетривиальное извлечение точной, ранее неизвестной и потенциально полезной информации. Разработано множество решений для управления информационными ресурсами предприятия, но собрать воедино все составляющие – задача трудоемкая. Система управления знаниями должна стать частью повседневного трудового процесса, не требуя от сотрудников дополнительных знаний о самой системе, но она должна быть прозрачным объединительным элементом, органично интегрированным в рабочую среду предприятия.

В рамках программы «Интеграция» в Санкт-Петербургском государственном университете совместно с Научным центром РАН разрабатывается методология центра экспертизы и экономического анализа, одна из задач которого выработка принципов и справочной базы для построения системы управления знаниями на предприятии.