

## АНАЛИЗ ФУНКЦИЙ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

В настоящее время информация в открытых источниках растёт с геометрической прогрессией. Только за 2002 год произведено 5 ЭБ новой информации. Каждые три года объем создаваемой информации удваивается. По темпам роста объемов доступной информации Интернет опережает иные каналы публичного доступа к информации. Более 80% необходимой для профессиональной деятельности сообщества по интересам, компании, органа власти, государства, международной организации или иной структуры управления оперативной и стратегической информации может быть получено через Интернет. Основная коммерческая информация сосредоточена в базах данных, 35% которых можно использовать бесплатно. Сотни тысяч изданий и каналов распространения информации могут публиковать сведения, критически важные для конкретного бизнеса или системы управления. В связи с чем остро стоит проблема совершенствования систем управления знаниями. Цель данной работы – анализ функций уже имеющихся систем управления знаниями и выявление недостающих, но актуальных функций.

В процессе данной работы было проанализировано 8 систем управления знаниями: Microsoft Corporation's Enterprise Knowledge Management (eKM) system, Convera RetrievalWare, система управления знаниями компании IBS, Panagon, Raven, Comindwork, E-MAСТЕР и FrontRange Solutions. В процессе их анализа, удалось выявить базовые функции, которыми обладают все системы, дополнительные функции, которые встречаются часто, а также редкие и уникальные функции.

За базовые функции были приняты те функции, которые встречаются у всех систем управления, без них невозможно существование самой системы. К базовым функциям были отнесены:

- хранение необходимой информации в доступном виде;
- автоматическое документирование и систематизация знаний;
- обеспечение поиска по информационной базе;
- поиск по внешним ресурсам, предполагающий наличие шаблонов поиска и доступ к различным источникам информации;
- наличие тезауруса, поясняющего понятия;
- наличие удобного пользовательского интерфейса для работы со знаниями.

К часто встречающимся дополнительным функциям были отнесены те функции, которые встречались как минимум у 3 систем из 8 рассмотренных.

- способность анализировать информацию, хранящуюся в базе знаний или вручную вводимую пользователем;
- функция совместной работы, в том числе групповой и проектной;
- использование корпоративного портала как панели доступа сотрудников и клиентов к базе знаний фирмы;
- создание связей между документами, возможность их редактировать, делать в них и на них пометки;
- управление контентом, то есть возможность создания корпоративного портала, в том числе и настраиваемого под каждого пользователя, так же не редко встречается в функциях систем;
- визуализация информации, чаще всего в виде диаграмм или сложных схем;
- возможность неформального общения в рамках проекта, темы или документа в виде форумов и блогов;
- наличие системы напоминаний по электронной почте и сообщений о состоянии проекта,

об ошибках и другой информации сейчас активно внедряется в управление знаниями;

- автоматический поиск по информации по определённым источникам (порталы новостей, веб-страницы на определённую тематику);
- использование многоуровневой и многогранной классификации знаний.

За редкие функции были приняты функции, обнаруженные не более чем в двух системах управления знаниями. Уникальные, как и следует из их названия, присущи только одной системе. Наибольшее количество редких и уникальных функций присуще системе Convera RetrievalWare.

- хранение и поиск в отсканированной документации, а так же автоматическое превращение её в текстовые файлы;
- большое количество поддерживаемых форматов файлов (около 250);
- большое количество поддерживаемых языков, что позволяет производить поиск на незнакомом языке и получать уже переведённую на родной язык информацию;
- одновременное отражение на экране окон нескольких программ или информации о состоянии процесса, происходящего в них;
- групповая организация, определяющая полномочия, задания и контакты каждого работника;
- индивидуальная настройка всей системы для каждого пользователя;
- Автоматическая запись компакт дисков с подборкой документов и настроенным на них поиском.
- исключение дублирования информации и поддержание её актуальности;
- поиск графической информации по её изображению - запросу, в том числе и видео файлов;
- возможность хранения видео информации в виде последовательности характерных кадров.

Почти все уникальные функции сложны для создания, именно поэтому они так редко встречаются в системах управления.

Проанализировав уже имеющиеся функции, мы пришли к выводу о целесообразности создания ещё некоторых функций. В частности:

- возможность обмена мгновенными сообщениями с пользователями, в данный момент просматривающими один и тот же документ;
- использование системы распознавания голоса: извлечение информации с аудио файлов (включая радио) и общение с базой знаний (например, по телефону).
- общение с сервером при помощи текстовых сообщений с телефона или через WAP-доступ.
- возможность общения между двумя системами управления знаниями для обмена разрешённой информацией, а так же для автоматизации некоторых процессов, выходящих за рамки одной компании.