

3.4. Обслуживание систем управления знаниями

Если первые четыре этапа обычны для инженерии знаний, то последний является специфичным для систем управления знаниями.

Он распадается на три более мелких процесса:

1. Корректировка формализованных знаний (добавление, обновление).
2. Удаление устаревшей информации.
3. Фильтрация знаний для поиска информации, необходимой пользователю, выделяет компоненты данных и знаний, соответствующие требованиям конкретного пользователя.

При помощи той же процедуры пользователь может узнать местонахождение интересующей его информации.

Системы OMIS

Автоматизированные системы КМ, или Organizational Memory Information Systems (OMIS), предназначены для накопления и управления знаниями предприятия (рис.3.4-1).



Рис.3.4-1. Архитектура OMIS.

OMIS включают работу как на уровне 1 — с явным знанием компании в форме баз данных и электронных архивов, так и на уровне 2 — со скрытым знанием, фиксируя его в некотором (более или менее формальном) представлении в форме экспертных систем или БД. OMIS часто используют вспомогательные справочные системы, так называемые helpdesk-приложения.

Основные функции OMIS:

Сбор и систематическая организация информации из различных источников в централизованное и структурное информационное хранилище.

Интеграция с существующими автоматизированными системами. На техническом уровне это означает, что корпоративная память должна быть непосредственно связана с помощью интерфейса с инструментальными средствами, которые в настоящее время используются в организации (например, текстовые процессоры, электронные таблицы, системы).

Обеспечение нужной информации по запросу (пассивная форма) и при необходимости (активная форма). Слишком частые ошибки — это следствие недостаточной информированности. Этого невозможно избежать с помощью пассивной информационной системы, так как служащие часто слишком заняты, чтобы искать информацию, или просто не знают, что нужная информация существует. Корпоративная память может напоминать служащим о полезной информации и быть компетентным партнером для совместного решения задач.

Корпоративная память интегрирует знания, чтобы в решении новых задач опереться на предварительно накопленный опыт.

Таким образом, можно избежать повторения ошибок, опыт может расширяться систематически, и информационно-емкие процессы работы могут быть выполнены более эффективными способами.

В отличие от экспертных систем первичная цель систем OMIS — не поддержка одной специфической задачи, а лучшая эксплуатация необходимого общего ресурса — знаний.

В настоящее время существует значительный интерес к КМ со стороны промышленных компаний, которые осознают высокий прикладной потенциал корпоративной памяти для решения целого ряда практических задач обработки информации.

С другой стороны, не многие из проектов идут далее стадии прототипа, что очевидно показывает, что компании стараются избежать затрат и риска вложения капитала в новые технологии, которые еще не нашли широкого распространения.

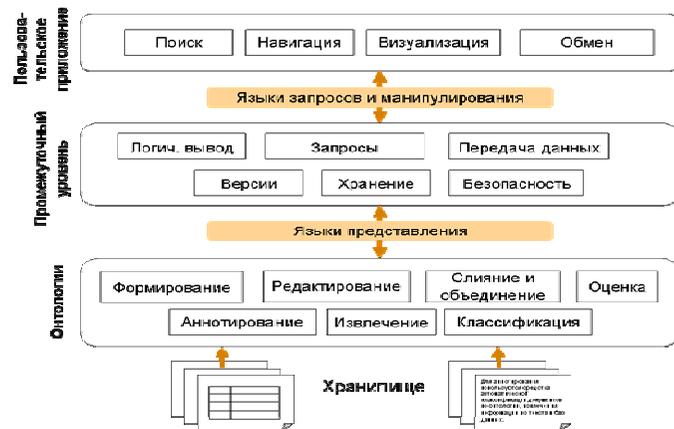


Рис.3.4-2. Пример архитектуры СУЗ

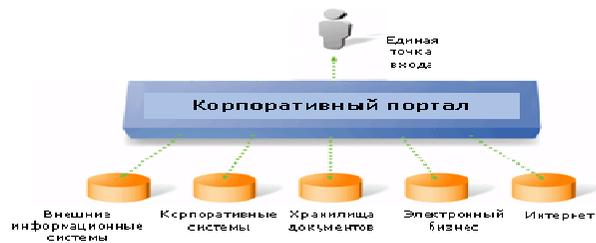


Рис.3.4-3. Концептуальная схема корпоративного портала.

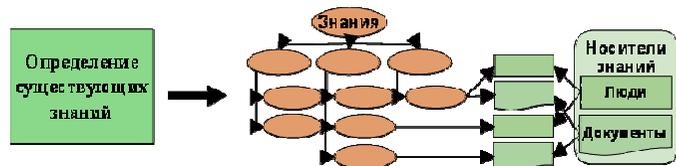


Рис.3.4-4. Пример карты знаний.

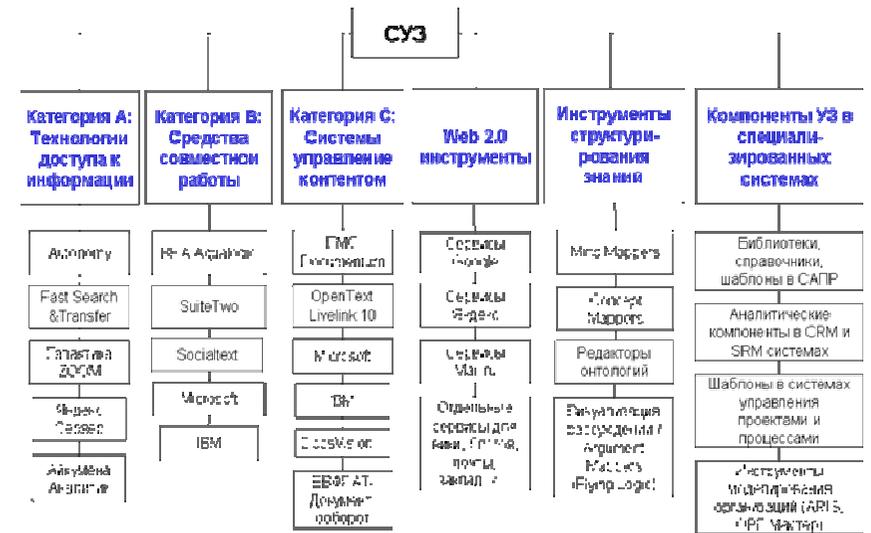


Рис.3.4-5. Систематизация программных средств для СУЗ.