

**Использование централизованной системы управления контентом в качестве основы корпоративного решения управления знаниями**  
**Е.А. Машина (Университет ИТМО)**  
**Научный руководитель – к.т.н., П.В. Балакшин**  
**(Университет ИТМО)**

В работе излагается подход к созданию системы управления корпоративными знаниями основанный на использовании инструментальных возможностей централизованных систем управления контентом, что позволяет существенно снизить затраты на производство работ и сократить сроки реализации решения.

**Цель работы** – обоснование выбора наиболее эффективного способа внедрения системы управления корпоративными знаниями путем использования системы управления контентом на основе анализа особенностей отдельных составных частей корпоративных данных.

Согласно проведенному исследованию крупнейших компаний планеты, входящих в Fortune Global 500 (критерием составления которого служит выручка) суммарная численность персонала которых составляет 67.7 миллионов человек, фирмы, делающие ставку в развитии своего бизнеса именно на инновации, связанные с управлением знаниями, опережают своих конкурентов, показывая результаты, которые превосходят средний показатель Fortune 500 по отдаче инвестиций на 225 % [1].

Помимо этого установлено, в среднем современные компании, не использующие специализированных средств управления знаниями, в той или иной форме используют не более 20 % всей информации, имеющейся в их распоряжении. Это приводит к тому, что принятие управленческих решений происходит неэффективным образом вследствие недостаточной информированности и использования ограниченного объема корпоративного опыта и знаний. В связи с этим можно утверждать, что подавляющая часть корпоративных знаний остается невостребованной, и происходит это в большей части из-за отсутствия централизованных средств выявления, накопления и последующего применения знаний. Устранить сложившееся противоречие возможно лишь посредством создания условий и специализированных средств для фиксации и обмена корпоративными знаниями [2].

Очевидно, что создание подобного полнофункционального решения, предназначенного для тотального управления знаниями компании, достаточно ресурсоемкое мероприятие. Поэтому сегодня большинство организаций, заинтересованных в управлении знаниями вынуждены самостоятельно искать собственные подходы к созданию систем управления корпоративными знаниями [3].

Для того, чтобы определить своеобразную «минимальную функциональность решения», которая позволит компании начать серьезные работы по созданию собственной системы управления корпоративными знаниями, обратимся к фундаментальному определению подобных решений, предложенному консалтинговой компанией Gartner Group: «Управление знаниями представляет собой систему, которая предполагает интегрированный подход к поиску, сбору, оценке, восстановлению и распространению всех информационных активов предприятия. В состав таких активов могут входить базы данных, документы, политики, процедуры, а также знания и опыт отдельных работников, которые ранее не фиксировались» [4]. В связи с этим представляется очевидным, что создаваемая компанией корпоративная система управления знаниями должна иметь возможность иметь доступ к «raw data» из всех описанных выше источников, характеризующихся не только большой качественной разнородностью используемой информации, но и разной степенью ее формализованности.

Подобными свойствами обладают системы управления корпоративным контентом (Enterprise Content Management, ECM) [5], которые функционально предназначены для

решения задач, связанных с интеграцией документов и других видов структурированной и неструктурированной информации, содержащейся в различных корпоративных информационных системах и специализированных приложениях, используемых в компании, а также с их управлением, систематизацией и хранением, сопровождающими процессы управления работой организации.

Выбор системы управления корпоративным контентом в качестве основы для создания корпоративной системы управления данными компании представляется обоснованным по целому ряду причин.

Во-первых, ЕМС-системы всегда имеют в своем составе централизованное хранилище данных, которые накапливаются в компании в процессе ее функционирования, что позволяет считать системы управления корпоративным контентом естественным источником «raw data» для извлечения корпоративных данных.

Во-вторых, массивы данных, расположенные в централизованном хранилище как правило, хорошо структурированы, что существенно облегчает не только поиск необходимых данных, но и их последующий анализ, предшествующий процедуре извлечения знаний.

В-третьих, для работы с корпоративными данными, составляющими информационные массивы разнородных информационных систем компании, ЕМС-системы комплектуются расширенным функционалом разработки, что позволяет использовать эти инструменты именно для получения мультидисциплинарных «raw data».

В-четвертых, являющиеся одной из составных частей ЕМС-систем средства управления workflow позволяют описывать в явном виде информационные потоки, связанные с изменением данных, а также идентифицировать конкретные точки приложения тех или иных корпоративных знаний, реализуемые, в том числе, в виде визирований и утверждений, что в свою очередь существенно упрощает создание сводной карты корпоративных знаний.

Из всего этого можно сделать вывод, что полномасштабное развертывание системы управления корпоративным контентом может явиться первым шагом к созданию единой системы управления знаниями компании, которую можно создавать путем расширения функций ЕМС-системы специализированными сервисами, решающими частные задачи создания единой системы управления знаниями. В связи с этим представляется экономически оправданным внедрение в компании системы управления знаниями начинать с полномасштабного внедрения в практику выполнения работ системы управления корпоративным контентом.

#### **Литература:**

1. Рейтинг крупнейших компаний мира Fortune Global 500. // Гуманитарные технологии. Аналитический портал. – URL: <https://gtmarket.ru/ratings/fortune-500/info>
2. Botkin, J. Knowledge Management / J. Botkin, Ch. Seeley // Knowledge Management Review. – 2001. – Vol. 3, iss. 6. – P. 16.
3. Попов Е. В., Власов М. В. Институциональное проектирование генерации знаний. Екатеринбург: Ин-т экономики УРО РАН, 2013. 258 с.
4. Harris K., Fleming M., Hunter R., Rosser B., Cushman A. The Knowledge Management Scenario: Trends and Directions for 1998 – 2003, Gartner Group RAS Services, 1999, 32 p.
5. Филонова Л.Р. Грамотное управление документами - основа эффективного управления //Теория и практика общественного развития, 2014. №6, С. 115-119.