

УДК 004.891

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С КОРПОРАТИВНЫМИ БАЗАМИ ЗНАНИЙ

Примак Л.А. (ИТМО)

Научный руководитель – доктор технических наук, Бессмертный И.А.
(ИТМО)

Введение. В современном мире информационные технологии (ИТ) стали неотъемлемой частью нашей повседневности. Они играют одну из ключевых ролей в развитии экономики, науки и общества, повышая эффективность работы компаний и улучшая качество жизни людей. Однако в условиях стремительного прогресса и высокой конкуренции возникает необходимость в разработке и внедрении новых подходов в работе с ИТ-процессами.

Одним из таких подходов является использование баз знаний, которые помогают сотрудникам быстро находить необходимые данные, делиться опытом и обучаться.

Несмотря на свои преимущества, внедрение и введение таких систем сопряжено с определёнными сложностями.

Основная часть. База знаний в ИТ-процессах — это централизованное хранилище информации, предназначенное для управления данными, связанными с ИТ-услугами, процессами, технологиями. Такие базы обычно используются в службах технической поддержки для накопления и последующего использования прецедентов.

Кроме того, на основе баз знаний можно автоматизировать ряд процессов, что снижает нагрузку на сотрудников и позволяет им сосредоточиться на более трудоёмких задачах.

Однако при их создании и поддержке могут возникнуть несколько серьёзных проблем.

Во-первых, необходимо постоянно поддерживать хранилища в актуальном состоянии. Сотрудники службы поддержки могут не иметь достаточно времени для актуализации данных, особенно по мере роста компании, когда количество обращений возрастает, а времени на обновление информации становится меньше.

Во-вторых, с увеличением масштабов компании растёт число систем и источников обращений, что приводит к разнообразию исходных данных. Это увеличивает сложность структуры базы знаний и процесса обработки информации, а у специалистов может не хватать необходимых навыков для заполнения соответствующих разделов.

Если для ведения базы знаний нанимать отдельных сотрудников, это может привести к другим проблемам. Новые работники, не имея опыта в обработке обращений, могут не знать всех тонкостей, что может привести к ошибкам при формировании решений в базе.

Поэтому важно учитывать эти моменты и разработать универсальное решение, которое будет автоматически обновлять базу знаний, адаптировать её структуру под растущие потребности и быстро предоставлять специалистам необходимую информацию для решения запросов. Это значительно повысит эффективность работы и улучшит качество обслуживания пользователей.

Выводы. Использование баз знаний способно значительно повысить качество работы в различных ИТ-процессах. Однако внедрение и поддержка таких систем сопровождается определёнными трудностями. Эффективное ведение базы знаний требует внимательного подхода и выделения необходимых ресурсов.

Преодоление проблем, связанных с актуальностью информации, её качеством и вовлечённостью сотрудников, поможет сделать базу знаний по-настоящему полезной. В конечном итоге успешное управление базой знаний может существенно укрепить конкурентоспособность компании и оптимизировать её внутренние процессы.

Список использованных источников:

1. Краснопрошин В. В., Коновалов О. Л., Вальвачев А.Н. Технология построения баз знаний на основе распределённых когнитивных ресурсов. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologiya-postroeniya-baz-znaniy-na-osnove-raspredeleennyh-kognitivnyh-resursov/viewer> (дата обращения: 23.02.2025).

2. Головки В. А. Интеграция искусственных нейронных сетей с базами знаний. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/integratsiya-iskusstvennyh-neyronnyh-setey-s-bazami-znaniy> (дата обращения: 23.02.25).

Автор _____ Примак Л.А.

Научный руководитель _____ Бессмертный И.А.