

Презентация
Семинар
Системы управления знаниями
Общий план выступления:

Любая система претендующая на звание системы управления знаниями состоит из трех основных функциональных модулей:

В данном случае понятия данных и знаний хотя и являются синонимами, но несут несколько разную смысловую нагрузку. Под данными подразумеваются некоторые факты, обработанные системой для удобства восприятия (например графики прихода сырья на склада), а под знаниями – варианты успешного использования этого сырья или представлять целый список известных удачных решений. Также могут быть описаны и возможные возникающие проблемы в различных областях и соответствующие способы их удачного решения рядом сотрудников. Обычно в этих случаях имена сотрудников не упоминаются (в случае возникновения проблемы), но если же вопрос был решен успешно, то оставляются координаты сотрудника, который это сделал. Это делается с целью скорейшего решения возникшего вопроса.

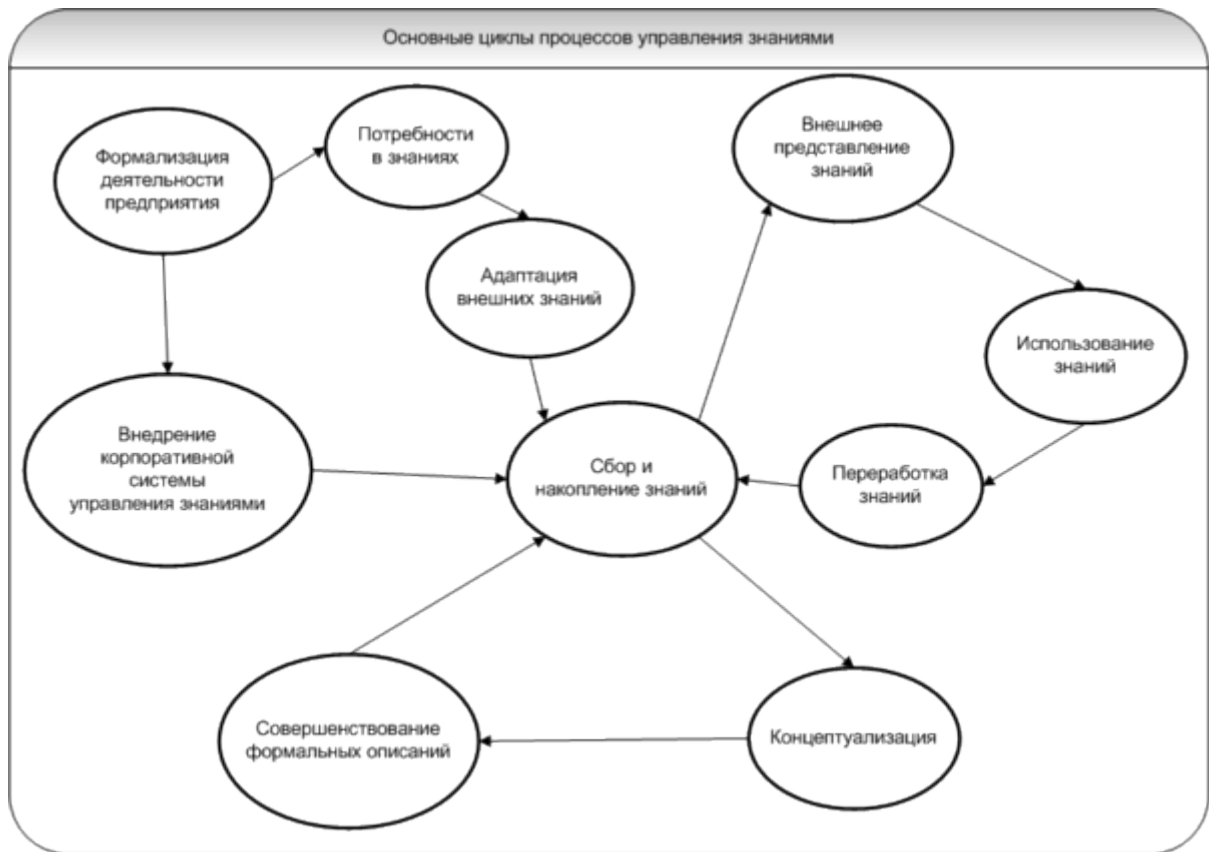
Разведка знаний

Разведка знаний представляет собой новое и быстро развивающееся направление, использующее методы искусственного интеллекта, математики и статистики для «выживания» знаний из хранилищ данных. Грегори Пятецки-Шапиро и Вильям Фролей определяют термин «разведка знаний» как «нетривиальное извлечение точной, ранее неизвестной и потенциально полезной информации из данных». Этот метод включает инструментарий и различные подходы к анализу как текста, так и цифровых данных. Например для генерации знаний из финансовой информации в системе EDGAR (Electronic Data Gathering and Retrieval System) была разработана система EdgarScan, благодаря которой информация стала доступной в Internet (<http://edgarscan.tc.pw.com>). Данные периодически извлекаются из системы EDGAR (<http://www.sec.gov>) и запоминаются в базе Oracle. Наличие доступа к этой числовой информации дает пользователям возможность отслеживать изменения в процессе сравнения различных предприятий.

Пример реализации КМ:

«Введение элементов "управления знаниями" тесно связано с электронными системами обмена информацией и управления компанией. "В нашей компании работает 1700 человек, - говорит Михаил Умаров. - В идеале знания каждого должны быть доступны для использования всеми остальными сотрудниками компании". Скорость работы абонентской службы "Би Лайн" выросла, в частности, потому, что теперь оператору не нужно самому сочинять ответы на распространенные вопросы абонентов - достаточно нажать кнопку на компьютере и прочитав готовый ответ. Нажатием одной-двух кнопок можно за секунду получить информацию не только о счете абонента, но и найти рекомендации для решения всех возможных проблем. Например, если мобильный телефон плохо держит связь, то оператор поможет клиенту выяснить, с чем это связано - с недостаточной чувствительностью телефонного аппарата или с тем, что в местонахождении абонента затруднен прием сигнала. Все это возможно благодаря специальным базам данных и программному обеспечению. Год назад для сбора и обмена информацией в "ВымпелКоме" был создан корпоративный портал. Быстрый доступ к необходимой информации сокращает время работы оператора, это позволяет обслуживать клиентов быстрее, чем раньше. "В абонентскую службу "Би Лайна" в неделю поступает 150 000 звонков. И дорога каждая выигранная секунда", - говорит Умаров.»

На рисунке подробно продемонстрирована схема управления знаниями в виде ряда замкнутых циклов. Исходя из этой схемы наглядно видно, что данный процесс является бесконечный и проделанный один раз будет постоянно увеличиваться.



- процесс накопления и использования знаний;
- процесс постоянного совершенствования формальных описаний (онтологии).