

Управління знаннями, як стратегія консолідації інформаційних систем підприємства

Олег Карун

*аспірант PhD освітньої програми 073 «Менеджмент»,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: olegkarun@krok.edu.ua,
ORCID: 0000-0002-1292-1435*

Управління знаннями (УЗ), в першу чергу полягає у розвитку стратегії та практики ідентифікації, створення, представлення, розповсюдження та використання інновацій та досвіду. Ці інновації та досвід становлять цінні знання для організації, які можуть бути втілені в компетенціях, процесах або технологіях. Корпоративні знання, в умовах ефективного управління та використання, можуть слугувати значним джерелом конкурентної переваги. Віг К. М. наголошує на важливості розуміння того, що знання є активом, який потребує управління як будь-який інший важливий ресурс організації [1]. УЗ спрямоване на підвищення продуктивності, інноваційної складової та конкурентоспроможності організації через ефективне використання колективних знань. Модель "Спіраль знань" визначає управління знаннями, як процес перетворення тацитного знання (невираженого, особистого) в експліцитне (виражене, формалізоване) та навпаки, що стимулює інноваційну активність та розвиток знань в організації [2].

Девенпорт Т.Г. і Прусак Л. у своїй роботі [3] надають детальний огляд механізмів та стратегій зберігання, передачі та використання знань в організаціях та визначають структуру управління знаннями, представлену чотирма основними процесами: створення знань - виявлення нових ідей та досвіду; зберігання знань - документування та систематизація знань у доступній формі; поширення знань - розповсюдження знань серед співробітників, використання знань - застосування знань для підвищення ефективності роботи.

В умовах цифрової трансформації організації активно впроваджують різнотипні інформаційні системи, що об'єднуються у віртуальний офіс компанії. Віртуальний офіс - це технологічне рішення, яке дозволяє підприємствам організовувати робочі процеси без прив'язки до фізичного офісного простору, використовуючи цифрові комунікаційні та інформаційні системи для підтримки ділової активності на відстані. Інформаційні системи (ІС) на підприємстві це організована сукупність технологій, процедур і людей, яка збирає, обробляє, зберігає, аналізує і поширює інформацію на операційному рівні. Варто зазначити, що такі системи формують дизайн бізнес процесів, зберігають більшість інформації про діяльність організації та автоматизують такі так процеси [4]. Таким чином розробка ефективної стратегії розвитку віртуального офісу являється однією з ключових завдань управління та може бути реалізована в контексті управління знаннями, що дозволяє побудувати якісну систему оптимізації та автоматизації бізнес процесів та отримати єдину екосистему збору, зберігання, поширення та використання інформації щодо діяльності організації. Так

управління інформаційними системами поєднується з управлінням знаннями та виражається у чотирьох основних процесах: створення знань: виявлення нових закономірностей, ідей та концепцій; зберігання знань: документування та систематизація знань у доступній формі, поширення знань: розповсюдження знань серед співробітників, використання знань: застосування знань для підвищення ефективності роботи та формування корпоративних компетенцій.

Для розробки ефективної стратегії застосування інформаційних систем, як єдиної екосистеми з подальшою трансформацією у базу знань необхідно вирішити проблему консолідації інформаційних систем [5]. Стихийне впровадження розрізаних технологій для автоматизації окремих аспектів діяльності організації, дозволяє отримати швидкий результат, побудувати процеси з урахуванням кращих практик та зберігати важливу для діяльності організації інформацію. Складність полягає в тому, що часто наявні системи не відповідають встановленим та ефективним процесам конкретного підприємства, ліцензії на купівлю таких систем можуть бути невиправдано дорогими, готове рішення може містити низку непотрібних блоків і навпаки - необхідні блоки відсутні, системи можуть не обслуговуватися чи обслуговуватися неякісно, що призводить до втрати даних чи перебоїв у процесах. Окремі процеси компанії можуть бути унікальними та не мати готових рішень для цифрової трансформації і автоматизації. Перед керівником підприємства стоїть важливе завдання вибору готового рішення чи розробки власних програмних продуктів, разом з тим окремі системи лишаються розрізненими та потребують консолідації.

Однією з ключових завдань, які потрібно вирішити, є проблема розрізаних інформаційних систем. Вона полягає у відсутності єдиної, інтегрованої системи управління інформацією, що призводить до: неможливості ефективного обміну даними між різними відділами і системами, дублювання інформації та затрачених ресурсів, підвищення витрат на інтеграцію та підтримку різних систем, зниження швидкості прийняття управлінських рішень, обмеження можливості для інноваційного розвитку [5].

Для більш чіткого розуміння проблеми розрізненості інформаційних систем у віртуальному офісі приведемо приклади базових груп таких систем:

- комунікаційні системи - це системи для обміну повідомленнями та відео-конференціями, такі як Email-сервіси, Slack, Microsoft Teams.
- системи управління проєктами - інструменти для планування, відстеження та управління проєктами, наприклад Asana, Trello, JIRA.
- системи документообігу та архівування документів це системи для зберігання та управління електронними документами, наприклад, Google Drive, Dropbox.
- системи CRM і ERP - комплексні системи для управління клієнтськими відносинами та ресурсами підприємства, наприклад, Salesforce, SAP.
- інформаційні системи навчання - це програмні продукти та платформи, що підтримують процеси навчання та розвитку, такі як Moodle, Confluence.
- системи управління кодом - комплексні програмні рішення, призначені

для організації, зберігання, відстеження версій, перегляду змін і спільної роботи над кодом проекту в команді розробників, для прикладу GitLab, Bitbucket.

- кіберфізичні системи – комплексні системи, що поєднують обчислювальні алгоритми та фізичні компоненти, такі як: автоматизовані виробничі лінії, системи контролю трафіку.

- інтелектуальні систем - поєднують в собі можливості штучного інтелекту (ШІ), машинного навчання, обробки природної мови та інших технологій для аналізу, планування, розуміння та взаємодії зі складними наборами даних: персональні асистенти, системи підтримки прийняття рішень, рекомендаційні системи.

- інші системи.

Наведемо принципи консолідації інформаційних систем: інтеграція та стандартизація - важливо забезпечити інтеграцію між різними інформаційними системами з використанням стандартів для обміну даними та інформацією, щоб уникнути "інформаційних острівців"; централізація УЗ - створення єдиної корпоративної бази знань, доступної для всіх співробітників, дозволяє консолідувати знання та сприяє їх ефективному їх використанню; залучення користувачів - активне залучення співробітників до процесу збору, оновлення та використання знань є ключовим для створення релевантної та актуальної бази знань; безперервне навчання - система УЗ повинна включати інструменти для безперервного навчання та розвитку співробітників, забезпечуючи їх доступ до найновіших знань та технологій.

Концептуальна модель консолідації ІС може бути представлена у вигляді архітектури у чотирьох рівнях: збір та ідентифікація знань - ідентифікація цінних знань, що накопичуються у різних інформаційних системах та базах даних; інтеграція та обробка знань - об'єднання знань у єдину систему з використанням технологій обробки даних та машинного навчання для їх структурування та оптимізації; розподіл та доступ до знань - розробка механізмів для забезпечення доступу до корпоративної бази знань для всіх співробітників, з урахуванням рівнів доступу та безпеки; оновлення та підтримка знань - створення процесів для постійного оновлення бази знань, збору зворотного зв'язку від користувачів та адаптації системи до змінних умов бізнесу.

Механізм впровадження ефективної та консолідованої структури інформаційних систем передбачає: діагностику існуючих систем - проведення аудиту існуючих інформаційних систем та процесів управління знаннями; розробку стратегії інтеграції - визначення ключових цілей інтеграції, вибір чи розробку технологій та платформ для консолідації; імплементація та налаштування - впровадження обраної платформи управління знаннями, налаштування інтеграції між системами; навчання та підтримка користувачів - організація тренінгів для співробітників, забезпечення підтримки та консультування під час переходу на нову систему; моніторинг та адаптація - постійний моніторинг роботи системи, збір зворотного зв'язку для вдосконалення процесів управління знаннями.

Розробка та імплементація єдиної системи УЗ має базуватися на глибокому

аналізі існуючих процесів у компанії, включаючи потреби користувачів, технічні можливості та стратегічні цілі бізнесу. Підходи, засновані на кращих практиках та досвіді можуть слугувати дороговказом для розробки ефективних механізмів консолідації інформаційних систем та управління корпоративними знаннями. Успіх таких проектів залежить від забезпечення високої якості даних, ефективного управління змінами та розвитку корпоративної культури, яка цінує знання як ключовий актив. Врахування цих аспектів дозволить компаніям не тільки оптимізувати внутрішні процеси, але й сприяти інноваційному розвитку, зміцнюючи їх конкурентні переваги на ринку.

Ключові слова: управління знаннями, інформаційні системи, управління інформаційними системами, бази знань, віртуальний офіс.

Список використаних джерел

1. Wiig, K. M. (1993). *Knowledge management foundations: Thinking about thinking-how people and organizations create, represent, and use knowledge*. Arlington, TX: Schema Press.
2. Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.
3. Davenport, T. H., & Prusak, L. (1998). *Working Knowledge: How Organisations Manage What They Know*. Harvard Business Press.
4. Illiashenko, S., Shypulina, Y., Illiashenko, N., Gryshchenko, O., & Derykolenko, A. (2020). *Knowledge management at Ukrainian industrial enterprises in the context of innovative development*. *Engineering Management in Production and Services*, 12, 43 - 56. DOI: 10.2478/emj-2020-0018.
5. Карун О.В. Концептуальна структура внутрішньої системи управління знаннями в проектно-орієнтованій організації . Карун О.В., Белов О.Є., Белова О.І. VIII Міжнародна науково-практичної конференція «Project, Program, Portfolio Management. P3M-2023: Тези доповідей VII Міжнародної науково-практичної конференції : [у 2т.]». Відповідальний за випуск П.О. Тесленко — Том 1. — Одеса. : ІШІР, 2023. — 189 с. С. 36-40. DOI: 10.20998/2413-3000.2023.7.11