

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего
образования

«Национальный исследовательский университет
ИТМО»

Факультет Информационных технологий и программирования

Работа: Лабораторная работа №4

Выполнил: Ерёмин Владимир Ильич

Проверил: Ельников Сергей Сергеевич

Санкт-Петербург

2022 г.

Лабораторная работа 4: Системы управления знаниями.

1.

Управление знаниями (*Knowledge Management*) — это, процесс создания, отбора и применения знаний, а также обмена знаниями и управления ими в организации.

В современной промышленной разработке управление знаниями становится необходимостью. Обмен опытом и навыками среди сотрудников компании является необходимостью для повышения производительности и качества. Более легкая кривая обучения для новых сотрудников поможет им легче войти в рабочий процесс. А постоянная поддержка гарантирует актуальность навыков в команде.

Преимущества для организации:

- команды могли структурировать информацию наиболее удобным для них образом;
- создать источник достоверной информации, содержащий коллективные знания организации, а также облегчить поиск ответов на возникающие вопросы;
- помочь многофункциональным командам выполнять сложную работу и создавать практические планы, связывая работу в Jira;
- ускорить выполнение работы и процесс проверки с помощью совместного редактирования в режиме реального времени, обратной связи в виде встроенных комментариев и упоминания участников команды для получения помощи;
- сделать более наглядным процесс принятия решений в команде, документируя контекст и основные рычаги.

База знаний является основой практики управления знаниями. Она представляет собой онлайн-библиотеку с самообслуживанием, в которой хранится информация о продукте, услуге, отделе или теме, в том числе ответы на часто задаваемые вопросы и руководства по устранению неполадок.

Управление знаниями является постоянной обязанностью. Даже после внедрения системы продолжает действовать постоянный цикл добавления новых материалов, удаления устаревших элементов и поиска скрытых знаний.



Системы управления знаниями осуществляют непосредственный контроль над базами данных и доступ к самим знаниям. Решающие комплекс вопросов, связанных с поиском, накоплением, структуризацией, применением, использованием, сохранением, распространением и развитием знаний, которыми обладает организация.

Такие системы обычно поставляются в наборе сервисов для управления рабочим процессом организации.

IT Service Management (ITSM) - Jira Service Management, Google Workspace.

2. Atlassian Confluence / Notion / [Google Docs, MediaWiki...]

Atlassian Confluence - тиражируемая вики-система для внутреннего использования организациями с целью создания единой базы знаний. С поддержкой совместного редактирования документов, документацией ПО, вики. Имеет встроенный менеджер проектов и средства управления командой.

Notion — приложение, которое предоставляет такие компоненты, как базы данных, доски канбан, вики, календари и напоминания. Пользователи могут подключать эти компоненты для создания собственных систем управления знаниями, ведения заметок, управления данными, управления проектами и другими.

Google Workspace и другие - вопреки всем готовым решениям можно использовать набор решений, где каждое будет решать конкретную задачу. Такой подход может подойти небольшим командам, где возможности всех вышеперечисленных инструментов не требуются. Также, такой подход отличается более плохой масштабируемостью и интеграцией с другими сервисами. *(поэтому в сравнении это участвовать не будет).*

Функционал

Notion и Confluence очень схожи по функционалу. И оба совершенствуются в областях:

- Совместной работы
- Корпоративных вики
- Работе с документами
- Контроля знаний
- Менеджмента проектов
- Документирования ПО
- Менеджмента команд

Однако более для общего предназначения, чем Confluence - Notion также поддерживает:

- Заметки
- To-Do списки

Менеджменту проекту сопутствуют такие технологии, как:

Atlassian Confluence *Notion*

<i>Гибкие методологии</i>		
<i>Управление бюджетом</i>		
<i>Клиентский портал</i>		
<i>Инструменты для совместной работы</i>		
<i>Настраиваемые шаблоны</i>		
<i>Управление идеями</i>		
<i>Отслеживание целей</i>		
<i>Управление ресурсами</i>		
<i>Отслеживание времени и расходов</i>		
<i>Традиционные методологии</i>		

Оба средства поддерживают интеграции с другими всевозможными сервисами и инструментами.

Однако Confluence может быть использован не во всех странах в то время, как Notion также направлен на личное использование.

2. Вывод

Как и описывалось в предыдущих работах средства компании Atlassian предоставляют огромный функционал, но, к сожалению, только, если рабочий процесс будет происходить в среде Jira. С другой стороны, Notion — это, не только система контроля знаний, но и мощная записная книжка для индивидуального пользования. Возможно, в собственных проектах будет рациональней использовать именно это решение. Об этом говорит и цена, которая у Notion в 2 раза меньше. Однако оба сервиса предоставляют бесплатный функционал.