

BI וניהול ידע – מה הקשר

פעמים רבות אני נשאל על הקשר בין ניהול ידע ל BI. מקור השאלה ברור – מדובר בשתי דיסציפלינות, שתי משפחות של כלים ומומחיות שונה, אבל גם הדמיון זועק: בשני המקרים היעד הוא לתמוך את תהליכי קבלת ההחלטות במידע ובידע, ולאפשר למנהלים ולעובדים לבצע את תפקידם בצורה יותר אפקטיבית על בסיס הידע והמידע.

עם זאת, ההשוואה בעייתית, מכיוון שניהול ידע ו BI מטפלות בנושא ברמות שונות, ובזוויות הסתכלות שונות.

ניהול ידע, כדיסציפלינה מקצועית, אמור לתמוך בהשגת היעדים הארגוניים באמצעות זרימה של ידע ומידע מהמקום שבו הוא נוצר למקום שבו הוא נצרך. לצורך עמידה ביעד זה, ניהול הידע מתמקד בפעילויות הבאות:

- זיהוי צרכי הידע של קהלי היעד השונים, ואתגרי הידע המונעים את המימוש של צרכים אלו
- טיפול המשלב בתוכו ארבעה היבטים שונים:
 - תהליכי עבודה - הבנת תהליכי העבודה הקיימים, כולל זרימת הידע הנוכחית בהם, והמלצה לעדכון תהליכי העבודה כך שזרימת הידע תהיה אפקטיבית יותר ותאפשר להגיע לתוצאות עסקיות משופרות.
 - תכנים – זיהוי התכנים הנדרשים כדי לתת מענה לצרכי הידע, והסיטואציות שבהן ידע זה נדרש.
 - טכנולוגיה – הבנת התשתית הטכנולוגית הקיימת, ואפיון הפתרונות הנדרשים כדי לתת מענה לצרכי הידע ולהתגברות על אתגרי הידע בארגון.
 - אנשים / התנהגות ארגונית – הבנת המאפיינים הארגוניים, והכרת האנשים, כך שניתן יהיה להטמיע את הפתרונות ולהשיג את התוצאות שלשמן הם נבנו, כולל טיפול בהתנגדויות ובתהליכי השינוי.

הפתרונות הקונקרטיים מתבססים על ידע ומידע הנמצא בארגון ואשר כולל, בין השאר:

- ידע סמוי (הנמצא בראשם של אנשים)
- מידע כמותי מובנה
- מסמכים
- אתרים
- אינטראקציה בין אנשים
- מידע תפעולי (לא רק כמותי)

מבחינת המשתמשים הזקוקים למידע וידע התומך בפעילות מסוימת – לא ממש מעניין אותם מאיפה הוא נובע, אבל מצד שני, על מנת לתת פתרון איכותי, צריך לדעת לטפל בצורה מקצועית בכל אחד ממרכיבי המידע והידע. מכיוון שכך, נוצרו דיסציפלינות המטפלות בסוגי המידע השונים:

- ניהול מסמכים – מתודולוגיה וכלים המאפשרים לנהל מסמכים וקבצים נוספים. ניהול מסמכים מאפשר לנו לתייג ולאחזר מסמכים, לנהל גרסאות, להגדיר הרשאות, לנהל workflow, ולבצע פעולות רבות נוספות הרלוונטיות למסמכים.



- Confidential -

- BI – דיסציפלינה המתבססת על האפשרות לאגור ולנתח נתונים כמותיים מובנים, ולהציג מתוכם תובנות בדמות גרפים, רמזורים ותצוגות ויזואליות נוספות. משפחה קרובה מאד היא משפחת ה data mining המאפשרת ניתוח של הנתונים והסקת מסקנות על קשרים בין נתונים.
- כלי collaboration – משפחה גדולה של כלים המאפשרת אינטראקציה ושיתוף, הן ב on-line (למשל messenger) והן ב off-line (פורומים למיניהם).
- כלי WCM – כלים המאפשרים בניית תכנים באמצעות אתרי web. גם כאן מדובר על כלים רבים ומגוונים, התומכים בבניה וניהול של אתרים רבים.
- כלי social media (בלוגים, ויקי, ...) המהווים מעין שילוב של כלי collaboration וכלי WCM, המתבססים על חוכמת ההמון.

כל אחת ממשפחות אלו עוסקת בפן מסוים של תוכן, וכל אחת מהן היא דיסציפלינה מקצועית בפני עצמה. ניהול הידע היא דיסציפלינה מתכללת, אשר משתמשת בכלים הנ"ל, כמו גם בכלים מתחום הנחיית הקבוצות, ניתוח התהליכים, מידענות ופסיכולוגיה ארגונית, ומאפשרת שילוב נכון שלהם להשגת המטרה: שיפור האפקטיביות הארגונית באמצעות זרימת ידע מהמקום בו הוא נוצר למקום בו הוא נדרש.

אנלוגיות מתאימות ניתן למצוא מתחומי ההנדסה והרפואה:

- הנדסת המערכת בפרויקט היא זו המאפשרת לחבר את מרכיבי הפרויקט למערכת אחת הנותנת מענה לדרישות, אך היא מצידה מתבססת על קיומן של ההנדסות האחרות (הנדסת אלקטרוניקה, הנדסת מכונות, הנדסת תכנה, ...)
- רופא משפחה רואה את התמונה הכללית של המטופל שלו, ואמור לתת לו מענה כולל, אך הוא נדרש להיעזר ברופאים מומחים כדי שהמענה יהיה איכותי.

יאיר דמבינסקי
סמנכ"ל פרויקטים
BYON-IT Solutions