

Bazy wiedzy i zarządzanie informacją w przedsiębiorstwie

Whitepaper

Spis treści

Streszczenie	3
1. Wprowadzenie	3
2. Przedsiębiorstwo oparte na wiedzy.....	5
3. Technologie stosowane w zarządzaniu wiedzą	6
4. Korzyści z zastosowania systemów zarządzania wiedzą	8
5. Baza wiedzy APINI – przegląd funkcjonalności.....	9
6. Podsumowanie	11

Streszczenie

Niniejsza publikacja stanowi przegląd informacji na temat systemów zarządzania wiedzą oraz prezentuje podstawowe cechy APINI, bazy wiedzy opartej o technologie webowe i Intranetowe, rozwijanego przez Verax Systems. APINI jest rozwiązaniem uniwersalnym, zaprojektowanym dla przedsiębiorstw działających na różnych rynkach i w różnych branżach.

Głównym celem prezentowanego rozwiązania jest dostarczenie łatwego w użytkowaniu, obsługującego wiele wersji językowych i bezpiecznego narzędzia, umożliwiającego ulepszenie i przyspieszenie efektywnej współpracy pomiędzy pracownikami oraz zatrzymania wiedzy w obrębie przedsiębiorstwa. System bazy wiedzy zaprezentowany w niniejszym dokumencie daje gwarancje utrzymania przewagi konkurencyjnej na dzisiejszym zmiennym i wymagającym rynku.

Odbiorcy publikacji

Publikacja, którą Państwu prezentujemy, została przygotowana przez ekspertów i specjalistów Verax Systems. Jej głównym celem jest naświetlenie najważniejszych zagadnień związanych z systemami baz wiedzy oraz zaprezentowanie kluczowych informacji dotyczących oferowanych produktów.

1. Wprowadzenie

Jak twierdzi Russell Ackoff, profesor badań operacyjnych i teorii systemów w Wharton School, w rozumowaniu człowieka można wyodrębnić pięć kategorii:

- Dane (które należy rozumieć jako symbole),
- Informacje (są to dane przetworzone w celu osiągnięcia odpowiedzi na pytania: „kto”, „co”, „gdzie” i „kiedy”),
- Wiedza (to zastosowanie danych i informacji, wiedza odpowiada na pytanie „jak”),
- Zrozumienie (pojęcie rozumowe wiedzy, zrozumienie dlaczego dzieje się tak, a nie inaczej),
- Mądrość (ocena wniosków rozumowania).

Pierwsze cztery kategorie odnoszą się do przeszłości, dotyczą tego co było i co jest znane. Jedynie piąta kategoria - mądrość - wiąże się z przyszłością, gdyż zawiera elementy przewidywania i projektowania. Osiągnięcie mądrości nie jest zadaniem łatwym i wymaga przejścia przez wszystkie poprzedzające ją kategorie rozumowania.

Wartość wiedzy organizacyjnej, która ma swoje odbicie w oferowanych produktach, kapitale intelektualnym przedsiębiorstwa (patenty i licencje), ludziach (kapitał ludzki) oraz procesach (kapitał strukturalny) jest niezwykle widoczna kiedy wartość firmy mierzona tradycyjnymi metodami księgowymi, jest porównywana z jego wartością rynkową, która uwzględnia percepcję rynkową i niemierzalną wartość przedsiębiorstwa. Dla wielu firm z branży nowoczesnych technologii oraz tych, w których wytworzenie usług lub produktów jest oparte na najnowocześniejszych badaniach i wiedzy, jest to kluczowy czynnik rozwoju. Stąd też systemy zarządzania wiedzą i informacjami są dla nich podstawą dla utrzymania konkurencyjnej pozycji na rynku.

Zarządzanie wiedzą stanowi jasno zdefiniowane i systematyczne zarządzanie istotną dla organizacji wiedzą i obejmuje procesy jej tworzenia, organizowania, dystrybucji i wykorzystania w celu osiągnięcia przyjętych celów biznesowych. Zarządzanie wiedzą może obejmować:

- Wiedzę dotyczącą klientów firmy,
- Wiedzę zawartą w procesach organizacyjnych (wynikająca z zastosowania najlepszych praktyk know-how),

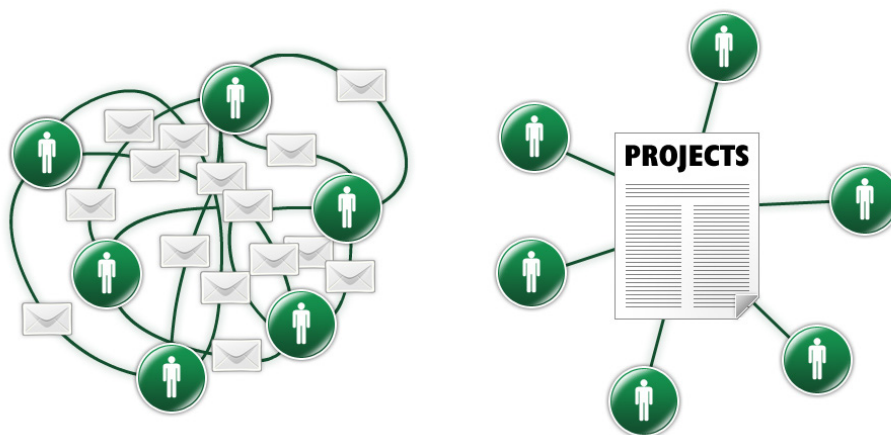
- Wiedzę zawartą w oferowanych produktach i usługach (rozwiązaniach dostosowanych do potrzeb klienta),
- Wiedzę ukrytą w ludziach (czynnik ludzki to jeden z najcenniejszych zasobów przedsiębiorstwa),
- Wiedzę wynikającą z doświadczeń organizacji (to nauka płynąca z lekcji przeszłości),
- Wiedzę zawartą w kontaktach międzyludzkich (dającą szansę wydajnej współpracy),
- Mierzenie i zarządzanie kapitałem intelektualnym firmy.

Działania związane z Zarządzaniem Wiedzą mogą obejmować:

- Tworzenie interdyscyplinarnych zespołów, których celem będzie rozwijanie metod zarządzania wiedzą i kapitałem intelektualnym,
- Wymianę i dzielenie się najlepszymi praktykami wewnątrz organizacji poprzez korzystanie z odpowiednich baz danych i kontaktów osobistych,
- Rozwijanie baz wiedzy obejmujących m.in. najlepsze praktyki, wiedzę, wyniki badań marketingowych,
- Tworzenie centrów wiedzy w celu zarządzania i ulepszania baz i przepływu wiedzy,
- Wykorzystywanie technologii wspierających współpracę, takich jak Intranet lub systemy pracy grupowej w celu zagwarantowania szybkiego dostępu do odpowiedniej informacji.

Do głównych wyzwań związanych z wdrożeniem narzędzi do Zarządzania Wiedzą należy zaliczyć:

- Wolumen wiedzy, która jest w żaden sposób niezorganizowana i nieuporządkowana,
- Transfer wiedzy, który powoduje przeładowanie skrzynek pocztowych oraz zajmuje sporo czasu,
- Bezpieczeństwo dzielenia się wiedzą pomiędzy wybranymi pracownikami,
- Dbłość o bezpieczeństwo i archiwizowanie wiedzy przedsiębiorstwa,
- Odptyw wiedzy związany z odejściem pracowników.



Rysunek 1: Przeciążenie skrzynek e-mail w wyniku transferu wiedzy w organizacjach tradycyjnych a efektywność dostępu do informacji w przedsiębiorstwach opartych na wiedzy.

2. Przedsiębiorstwo oparte na wiedzy

Kluczowe elementy przedsiębiorstwa, takie jak pracownicy, procesy biznesowe oraz technologia są niezbędnymi czynnikami wpływającymi na tworzenie organizacji opartej na wiedzy. Zrozumienie istoty takiego przedsiębiorstwa może być osiągnięte poprzez zdefiniowanie jego celów. Głównym z nich jest wydajność osiągnięta poprzez wykorzystanie know-how i dzielenie się wiedzą oraz doświadczeniem. Efektywne Zarządzanie Wiedzą skutkuje zmniejszoną liczbą błędów, mniejszą powtarzalnością działań, szybszym rozwiązywaniem problemów, lepszym podejmowaniem decyzji, zmniejszonymi kosztami rozwoju, zwiększoną samodzielnością pracy, lepszym poziomem obsługi klientów oraz jakością oferowanych produktów i usług.

Stworzenie firmy opartej na wiedzy może dać wymierny skutek poprzez:

- Zwiększoną wydajność i produkcję,
- Lepszą wymianę informacji, umiejętności, szkoleń,
- Szybszą obsługę klientów i współpracę pracowników,
- Szybsze czasy dostawy,
- Lepszą konkurencyjność i zwiększenie rozpoznawalności rynkowej firmy,
- Spójność pracy różnych działów firmy,
- Możliwość delegowania pracy do odpowiednich, doświadczonych pracowników,
- Lepszą kontrolę jakości,
- Zredukowany czas poszukiwania odpowiednich, relewantnych informacji czy dokumentów.

Tworząc własny plan Zarządzania Wiedzą, każda firma powinna określić cele swojej działalności. Bez ich zdefiniowania, nie jest możliwy wybór odpowiedniej technologii wspierającej procesy Zarządzania Wiedzą oraz skuteczny pomiar jej wyników.

Istnieje wiele narzędzi i technologii, które firma może rozważyć w celu podniesienia efektywności Zarządzania Wiedzą. Należą do nich m. in.:

- Systemy pracy grupowej, Intranet, fora dyskusyjne, systemy zarządzania dokumentami i kompleksowe rozwiązania Zarządzania Wiedzą,
- Narzędzia do przeszukiwania danych i odkrywające ukryte zależności: systemy wyszukiwawcze, alertujące, data mining, agenty,
- Narzędzia do organizowania i przechowywania danych: bazy i hurtownie danych, OLAP, metadane, XML, technologie Web 2.0,
- Systemy wspierania wiedzy: systemy wspomaganie decyzji, systemy workflow, systemy wspierania społeczności, symulacyjne,
- Narzędzia wspierające myślenie i rozumowanie: mapy myśli i pomysłów,
- Aplikacje dedykowane, np. Customer Relationship Management (CRM), Business Intelligence (BI) i inne.

Technologie Web 2.0 stosowane dla rozwiązań, przy pomocy których użytkownik generuje zawartość (np. Wiki), ułatwiają tworzenie i korzystanie z treści poznawczej (wspomagają cykl przygotowania, korekty i publikacji zawartości). Inne technologie, takie jak web services czy Ajax odgrywają ważną rolę w dostarczaniu zawartości bardziej dostosowanej do potrzeb użytkownika. Narzędzia wspomagające współpracę i interakcję (poprzez tworzenie profili użytkowników i sieci społecznościowych) wnoszą niezwykle potężny potencjał do procesu Zarządzania Wiedzą, gdyż pracownicy mogą publikować zdobytą wiedzę i dzielić się nią aktywnie lub pasywnie umacniając swoje kontakty wewnątrz organizacji.

Zastosowanie odpowiednich narzędzi IT umożliwia zespołom, firmom lub społecznościom tworzenie, organizowanie, zarządzanie, wyszukiwanie, współpracę, publikację i dystrybucję niemal każdego rodzaju danych czy informacji. Warto dodać, że przekazywanie wiedzy to proces istniejący od zawsze, który uzewnętrzniał się w trakcie dyskusji z kolegami, poprzez praktykę, korzystanie z tradycyjnej biblioteki, profesjonalnego szkolenia czy konsultacje z mentorem. Dzisiejsze systemy Zarządzania Wiedzą wspierają proces tworzenia, akumulacji, stosowania wiedzy i kapitału intelektualnego firmy. Aplikacje Zarządzania Wiedzą dają możliwość:

- Kompleksowej edycji w trybie WYSIWYG,
- Elastycznego zarządzania,
- Efektywnej współpracy i transferu wiedzy.

3. Technologie stosowane w zarządzaniu wiedzą

Jak już wspomniano, szybka i efektywna współpraca oraz dzielenie się wiedzą i wymiana informacji jest kluczowym zagadnieniem dla przedsiębiorstwa opartego na wiedzy. Każda organizacja musi dokonać ważnego wyboru technologii i narzędzi jakie będą wspierać proces Zarządzania Wiedzą. Do najbardziej popularnych narzędzi zaliczamy tu:

- Intranet i portale korporacyjne EIP (Enterprise Information Portals),
- Bazy wiedzy,
- Wiki.

Intranet i portale korporacyjne EIP (Enterprise Information Portals)

Technologie internetowe, obejmujące przeglądarki i wyszukiwarki, stały się przedmiotem zainteresowania firm, w których wymiana informacji stanowi kluczowy element zarządzania. Korzyści z zastosowania Intranetu (wewnątrz firmowego Internetu) są jednakowe z tymi jakie daje zastosowanie Internetu, czyli szybki dostęp do informacji i przyspieszona komunikacja. Ponieważ użytkownicy końcowi są zazwyczaj biegli w korzystaniu z interfejsów przeglądarek, informacje mogą być dzielone niezależnie od sieci lokalnej i stosowanych platform komputerowych, a publikowane informacje są zazwyczaj natychmiast dostępne w całej sieci. Ponadto informacje mogą zazwyczaj występować w wielu różnych popularnych formatach. Coraz częściej Intranet spełnia też rolę interfejsu do różnych systemów back-end. Intranet umożliwia nie tylko szybszy kontakt pracowników i łatwiejsze dzielenie się informacją wewnątrz firmy, ale także poprzez bramy Internetowe, pozyskiwanie odpowiednich danych z zewnątrz.

Portale korporacyjne stanowią punkt wyjścia dla pracowników poszukujących odpowiednich informacji w Intranecie. Portale takie zawierają mechanizmy wyszukiwania informacji, charakteryzują się wysokim bezpieczeństwem, personalizacją w celu dostarczania odpowiednich danych oraz dostępem do baz danych i aplikacji przedsiębiorstwa.

Bazy wiedzy

Bazy wiedzy to specjalny rodzaj baz dedykowanych Zarządzaniu Wiedzą, które stanowią zorganizowany zbiór informacji i wiedzy. Istnieją dwa zasadnicze typy baz wiedzy:

- Bazy, które przechowują wiedzę w formacie czytelnym dla komputera, wykorzystywane w celu zautomatyzowania przetwarzania danych. Bazy te zawierają zestaw danych, zazwyczaj w formie reguł, które opisują wiedzę w sposób logicznie spójny.
- Bazy, które przechowują wiedzę w formacie czytelnym dla człowieka, umożliwiają ludziom przeszukiwanie i użytkowanie wiedzy w nich zgromadzonych głównie do celów szkoleniowych. Skupiają wiedzę na temat organizacji w formie artykułów, opisów rozwiązań problemów,

dokumentów, podręczników i innych. Główną korzyścią z zastosowania takiej bazy wiedzy jest pomoc użytkownikowi w rozwiązaniu problemu, z którym się spotkał.

Możemy wyróżnić kilka kluczowych cech, które powodują, że bazy wiedzy są istotnym narzędziem w przedsiębiorstwie. Są to m.in.:

- Łatwość użytkowania - podział informacji na sekcje i kategorie oraz łatwość nawigacji (artykuły są pogrupowane w kategorie, co ułatwia użytkownikom nawigację w bazie wiedzy i szybkie znalezienie odpowiedzi na pytania),
- Edycja w trybie WYSIWYG pozwala użytkownikom na szybkie tworzenie i edytowanie dokumentów tak jakby korzystali z edytora tekstu czy edytora HTML,
- Wyszukiwarka pełnotekstowa, która pozwala na przeszukiwanie bazy po tytule artykułu, opisie i zawartości,
- Kompatybilność z różnymi przeglądarkami,
- Wysoka konfigurowalność,
- Możliwość tworzenia różnych profili użytkowników i nadawania im uprawnień. Profile użytkowników mogą być następujące:
 - Twórcy dokumentów, którzy mają możliwość przygotowywania artykułów, edytowania ich i dodawania do nich załączników. Wszystkie artykuły stworzone przez nich muszą być zatwierdzone w bazie przez edytorów lub superużytkowników,
 - Edytorzy mogą tworzyć artykuły, edytować je, akceptować/odrzucać artykuły stworzone przez twórców, usuwać artykuły, tworzyć nowe kategorie publiczne lub chronione, zarządzać tymi, które już istnieją, akceptować/odrzucać komentarze wprowadzone przez użytkowników bazy wiedzy,
 - Superużytkownicy są uprawnieni do zarządzania każdym aspektem bazy wiedzy bez ograniczeń.
- Możliwość przesyłania wybranego artykułu za pomocą e-mail,
- Dodawania artykułów do sekcji „Ulubione”,
- Eksportowanie ich do formatu PDF lub MS Word,
- Możliwość dodawania komentarzy i oceny artykułów,
- Pełna informacja na temat artykułu (kto go stworzył, adres e-mail autora, data publikacji, liczba wyświetleń itp.),
- Szybki dostęp do listy ostatnio dodanych artykułów i tych najbardziej popularnych,
- Wsparcie wielu języków.

Wiki

Wiki to nazwa szczególnego rodzaju stron internetowych, które można nie tylko oglądać, ale też je tworzyć, edytować i zmieniać bezpośrednio za pomocą przeglądarki internetowej. Nazwą tą określa się również oprogramowanie umożliwiające wspólną pracę wielu użytkowników przy tworzeniu zawartości takich stron. Nazwa *wiki* pochodzi od hawajskiego zwrotu *wiki wiki*, oznaczającego „bardzo szybko”. *Wiki* jest też czasami tłumaczony jako akronim angielskiego "What I Know Is" (to co wiem jest).

Wiki charakteryzuje się prostotą tworzenia i uaktualniania dokumentów. Wiele z serwisów korzystających z mechanizmu *wiki* nie wymaga od użytkowników autoryzacji, zaś w niektórych autoryzacja pozwala uzyskać dodatkowe możliwości. Istnieją dwa rodzaje *wiki*: publicznie dostępne, w których edycja wymaga wcześniejszego procesu rejestracji lub zamknięte i dostępne tylko dla wybranego kręgu użytkowników (np. pracowników firmy).

Wykorzystanie *wiki* w przedsiębiorstwie jest odzwierciedleniem zdecentralizowanego podejścia do zarządzania informacją i daje możliwość polepszenia poziomu współpracy wewnątrz organizacji. *Wiki* może być stosowane do różnych celów, np. zespół inżynierów może w ten sposób tworzyć dokumentację projektową, zespołem sprzedażowym *wiki* umożliwi gromadzenie informacji na temat konkurencji, zaś marketingowym służy do koordynowania działań związanych z obsługą klienta.

4. Korzyści z zastosowania systemów zarządzania wiedzą

Jak już wiemy, systemy wspierające Zarządzanie Wiedzą ułatwiają użytkownikowi jej pozyskiwanie i dzielenie się nią. Proces ten prowadzi do szybszego rozwiązywania problemów, skróconego czasu szkolenia nowych pracowników i lepszego zarządzania wiedzą organizacyjną. Pozwala to z kolei ulepszyć poziom obsługi klienta i zredukować konieczność angażowania dodatkowych zasobów w celu sprostania wzrastającym potrzebom, z którymi spotyka się większość organizacji. Główne korzyści wynikające z zastosowania omawianych systemów możemy podzielić na trzy grupy:

- Korzyści związane z wymianą informacji i ulepszeniem procesów wewnętrznych,
- Korzyści technologiczne,
- Korzyści związane z lepszą organizacją.

Korzyści związane z wymianą informacji i ulepszeniem procesów wewnętrznych są uwarunkowane lepszym dostępem do informacji, skróconym czasem szkolenia i przejrzystą organizacją wiedzy gromadzonej w przedsiębiorstwie. Ulepszenie komunikacji wewnętrznej wpływa na podniesienie poziomu kultury korporacyjnej z uwzględnieniem wiedzy i doświadczenia pracowników. Daje to wymierne korzyści w zmniejszeniu ilości potrzebnych zasobów, szybszym czasie dostarczania produktów i usług na rynek czy lepszym poziomie obsługi klienta. Korzyści związane z wymianą informacji i ulepszeniem procesów wewnętrznych można podzielić na dwie grupy:

- Korzyści komunikacyjne takie jak, lepsza i szybsza wymiana informacji, zwiększenie udziału pracowników i uwzględnianie ich opinii,
- Korzyści wydajnościowe, jak skrócony czas rozwiązywania problemów, szybsze wprowadzanie produktów na rynek, krótszy czas przygotowywania ofert i ogólny wzrost wydajności pracy.

Korzyści technologiczne łączą się z lepszą wymianą informacji w organizacji. Możliwość dostępu do spójnej i aktualnej bazy wiedzy jest niezwykle istotna zwłaszcza w przypadku zespołów zajmujących się najnowszymi technologiami czy działów badań i rozwoju. Szybka i skuteczna wymiana informacji uzewnętrznia się w podniesieniu poziomu procesu kontroli jakości i w rezultacie pozwala dostarczać klientom lepsze jakościowo rozwiązania czy produkty.

Korzyści związane z lepszą organizacją

Usprawnienie procesów w firmie czy też wdrożenie odpowiedniej technologii je wspierającej, prowadzi do ograniczenia działań powtarzalnych, wzrostu wolumenu sprzedaży, zmniejszenia kosztów zatrudniania personelu, zwiększonej dochodowości, niższego poziomu zapasów, zapewnienia spójności oferowanych rozwiązań czy prowadzenia działań marketingowych lepiej nakierowanych na odbiorcę finalnego. Korzyści związane z lepszą organizacją mogą mieć odbicie w finansowych, marketingowych lub ogólnych aspektach działalności przedsiębiorstwa:

- Korzyści finansowe obejmują wyższą dochodowość, niższe koszty i wzrost sprzedaży,
- Korzyści marketingowe odzwierciedlają się w lepszej obsłudze klienta, prowadzeniu polityki nakierowanej na jego potrzeby i marketingu proaktywnego,
- Korzyści ogólne łączą się z redukcją personelu, lepszym zarządzaniem projektami czy dostarczaniem spójnych ofert dla zróżnicowanych klientów.

Tradycyjnie firmy zajmujące się konsultingiem zarządczym oraz te oferujące usługi profesjonalne są postrzegane jako przedsiębiorstwa szczególnie mocno oparte na wiedzy i najbardziej zainteresowane wdrożeniem rozwiązań wspierających Zarządzanie Wiedzą w celu usprawnienia organizacji i dzielenia się informacjami. Należy jednak dodać, że zastosowanie omawianych systemów wykracza znacznie poza obszar działalności tych firm. Z systemów wspierających procesy Zarządzania Wiedzą mogą korzystać organizacje z różnych branż, jak np.:

- Reklama i marketing,
- Branża elektroniczna,
- Branża produkcyjna,
- Branża związana z ochroną zdrowia,
- Badania rynkowe,
- Transport i logistyka,
- Edukacja i branża wydawnicza,
- FMCG,
- Branża informatyczna i telekomunikacyjna.

Zespołami, które będą czerpać najwięcej korzyści z użytkowania takich systemów będą niewątpliwie:

- Działy zajmujące się rozwojem produktów,
- Zespoły informatyczne,
- Zespoły zarządzające projektami,
- Badania i Rozwój,
- Konsultanci i sprzedaż,
- Marketing i reklama,
- Obsługa klienta,
- Zespoły planistyczne,
- Działy księgowości finansowej i zarządczej oraz prawne i kadrowe.

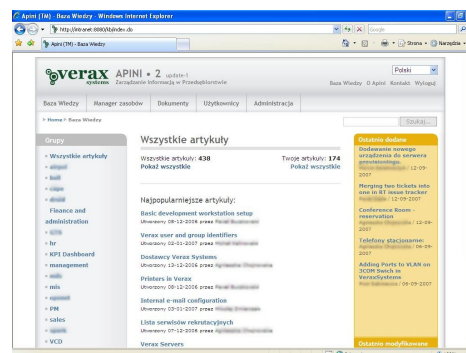
5. Baza wiedzy APINI – przegląd funkcjonalności

APINI jest intranetowym systemem bazy wiedzy umożliwiającym gromadzenie, przetwarzanie, wymianę i zarządzanie informacją w przedsiębiorstwie. System w swoim założeniu jest podobny do koncepcji *Wiki*. Wiedza gromadzona jest w postaci zbioru powiązanych ze sobą artykułów lub dokumentów zorganizowanych w działy tematyczne i dostępnych dla określonych grup użytkowników. Dzięki systemowi, wiedza byłych jak i aktualnie zatrudnionych pracowników pozostaje w przedsiębiorstwie, pomimo rotacji, zwolnień czy awansów.

APINI umożliwia dostęp do profili użytkowników, czyli danych o pracownikach z możliwością przesłania wiadomości czy kontaktowania się za pomocą komunikatorów. Wymiana informacji pomiędzy pracownikami staje się, zatem prostsza i znacznie szybsza. Dodatkowo, system zapewnia powiadamianie użytkowników o nowych artykułach i zmianach w już istniejących za pomocą systemu poczty elektronicznej.

Baza Wiedzy APINI™ umożliwia m.in.:

- Łatwe gromadzenie wiedzy o firmie za pomocą intuicyjnego interfejsu użytkownika i edytora, całkowicie zintegrowanego z przeglądarką internetową,
- Przechowywanie i archiwizację artykułów, dokumentów oraz załączników dowolnych typów (Word, Excel, PDF i innych),
- Śledzenie kolejnych wersji artykułów i dokumentów wraz pełną historią oraz zatwierdzaniem wersji oficjalnych,
- Łatwe wyszukiwanie informacji za pomocą efektywnego systemu wyszukiwania oraz graficznej prezentacji wyników,
- Porządkowanie i klasyfikację informacji (np. działami firmy),
- Obsługę użytkowników w różnych językach – system może obsługiwać naraz użytkowników w języku polskim, angielskim oraz niemieckim. Inne wersje językowe dostępne są na żądanie.



Rysunek 2: Baza Wiedzy APINI.

Wśród korzyści z wdrożenia APINI™ wymienić możemy:

- Centralizację informacji o przedsiębiorstwie,
- Łatwy dostęp do informacji przez przeglądarkę internetową i możliwość archiwizacji,
- Wiedza pozostaje w przedsiębiorstwie, pomimo rotacji pracowników,
- Szybszy proces adaptacji nowych pracowników do nowego miejsca pracy i skrócenie czasu szkoleń,
- Łatwe wyszukiwanie artykułów wpływa na szybkość rozwiązywania problemów,
- Usprawnienie wymiany informacji w firmie: powiadamianie o nowych jak i zmienionych artykułach, wsparcie dla komunikatorów internetowych,
- Wsparcie procesów ISO 9001:2000,
- Nie wymaga instalacji dodatkowego oprogramowania na komputerach użytkowników. Dostęp do systemu odbywa się w całości przez przeglądarkę internetową,
- System zaprojektowany został z myślą o przedsiębiorstwach z różnych branż i dyscyplin.

6. Podsumowanie

Globalizacja oraz ekonomia oparta na wiedzy stanowią wyzwanie dla nowoczesnych przedsiębiorstw. Środowisko, w jakim firmy są tworzone i rozwijają się, jest niezwykle wymagające i konkurencyjne. Stawia to przed nimi zadania pozyskiwania funduszy na rozwój oraz skutecznych działań innowacyjnych i badawczych. Pierwszorzędnym celem przedsiębiorstw jest zagwarantowanie sobie dostępu do rynku wewnętrznego i globalnego tak, aby efektywnie sprzedawać oferowane produkty czy usługi. Wdrożenie odpowiedniej polityki zarządzania wiedzą oraz wspierającej ją sprawdzonej bazy wiedzy może okazać się kluczowe dla osiągnięcia stałego rozwoju i pozostania konkurencyjnym na ciągle zmieniającym się rynku.

Baza Wiedzy APINI™ stanowi sprawdzone i wszechstronne rozwiązanie umożliwiające tworzenie, zarządzanie i dystrybucję wiedzy między pracownikami przedsiębiorstwa, jego partnerami lub klientami. Oferowany system jest pewnym i bezpiecznym narzędziem, w pełni skalowalnym i łatwym w użytkowaniu. Gwarantuje on szybką i uwieczoną sukcesem wymianę informacji. Zastosowanie bazy wiedzy oferowanej przez Verax Systems przynosi korzyści w kluczowych dla konkurencyjności przedsiębiorstwa obszarach, takich jak:

- Badania i Rozwój,
- Współpraca z partnerami i obsługa klientów,
- Sprzedaż i marketing,
- Zarządzanie projektem i wewnętrzna organizacja przedsiębiorstwa.

Aby uzyskać więcej informacji o produkcie, prosimy o odwiedzenie naszych stron internetowych www.veraxsystems.com.