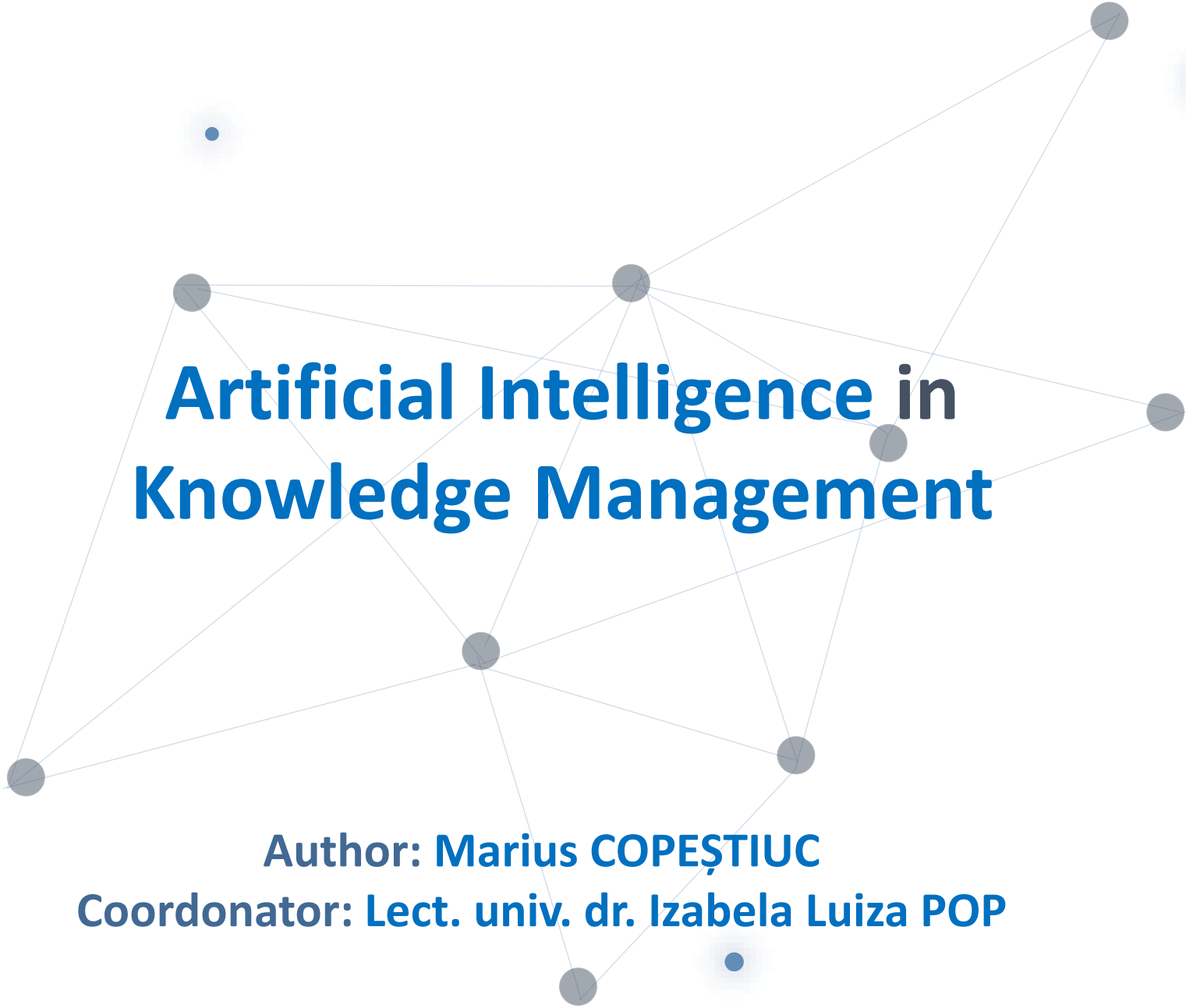




# Artificial Intelligence in Knowledge Management

**Author: Marius COPEȘTIUC**

**Coordonator: Lect. univ. dr. Izabela Luiza POP**



# Ce este Knowledge Management?

Knowledge Management reprezintă practica de a identifica, a organiza, a stoca și a partaja cunoștințele și informațiile în cadrul unei organizații pentru a maximiza utilizarea acestora.

În era modernă, organizațiile trebuie să valorifice cunoștințele pentru a rămâne competitive, inovatoare și eficiente pe piața globală.

# Progresul în implementarea Knowledge Management ●

În 1997, doar 28% dintre companiile chestionate de Delphi Group investeau în Knowledge Management. Astăzi, acest număr a crescut semnificativ.

# 28%

# Progresul in implementarea Knowledge Management ●

Studiile ulterioare realizate de KPMG și Conference Board au arătat că 80% dintre cele mai mari companii din lume inițiaseră eforturi de gestionare a cunoștințelor.

# 80%

# Rolul disciplinei Knowledge Management

Knowledge Management permite organizațiilor să identifice, să selecteze, să organizeze, să difuzeze și să transfere informații și expertize valoroase.

Este esențial pentru rezolvarea problemelor, învățarea continuă, planificarea strategică, pentru a stimula inovația și luarea deciziilor optime în timp real.





# AI în Knowledge Management

**Inteligența artificială (AI) transformă managementul cunoștințelor (KM) prin automatizarea sarcinilor repetitive, îmbunătățirea acurateței și facilitarea colaborării.**

AI permite organizațiilor să valorifice mai bine expertiza angajaților pentru a accelera inovația, a lua decizii mai bune și a obține un avantaj competitiv.



# AI transformă Knowledge Management

Implementarea strategiilor AI poate aduce organizațiilor beneficii majore:

## Accelerarea proceselor Knowledge Management

Automatizarea sarcinilor repetitive eliberează timp valoros pentru angajați, permițându-le să se concentreze pe activități strategice.

## Îmbunătățirea acurateței Knowledge Management

Algoritmii AI pot analiza volume mari de date cu o precizie sporită, reducând erorile umane.

## Facilitarea colaborării

Instrumentele AI pot conecta experți din diferite departamente, stimulând schimbul de cunoștințe și inovația.

## Personalizarea experienței Knowledge Management

Sistemele de recomandare AI pot oferi fiecărui angajat informațiile relevante nevoilor sale, optimizând performanța individuală.

# Cum lucrează AI împreună cu Knowledge Management



Instrumentele AI bazate pe învățarea profundă imită abilități umane precum recunoașterea datelor și limbajului, fiind tot mai folosite în organizații datorită volumului mare de informații disponibile.



Spre deosebire de sistemele tradiționale bazate pe reguli, acestea învață din date etichetate pentru a identifica tipare și a face predicții precise.



Inteligența artificială transformă Knowledge Management oferind organizațiilor o gestionare mai eficientă și mai precisă a informațiilor.



Utilizarea AI în diferite procese din  
Knowledge Management

## Crearea cunoștințelor

Procesul de generare a cunoștințelor se îmbunătățește prin combinarea și integrarea informațiilor existente, inclusiv din surse externe, deschizând noi perspective și oportunități pentru organizații.

Utilizarea AI în diferite procese din  
Knowledge Management

## Crearea cunoștințelor

Utilizarea AI în gestionarea cunoștințelor ajută la interpretarea datelor, descoperirea de conexiuni și oportunități, precum și la sprijinirea managerilor în procesul de adoptare a deciziilor optime în vederea dezvoltării continue a organizațiilor.





## Posibilitățile AI în diferite procese din Knowledge Management

# Crearea cunoștințelor

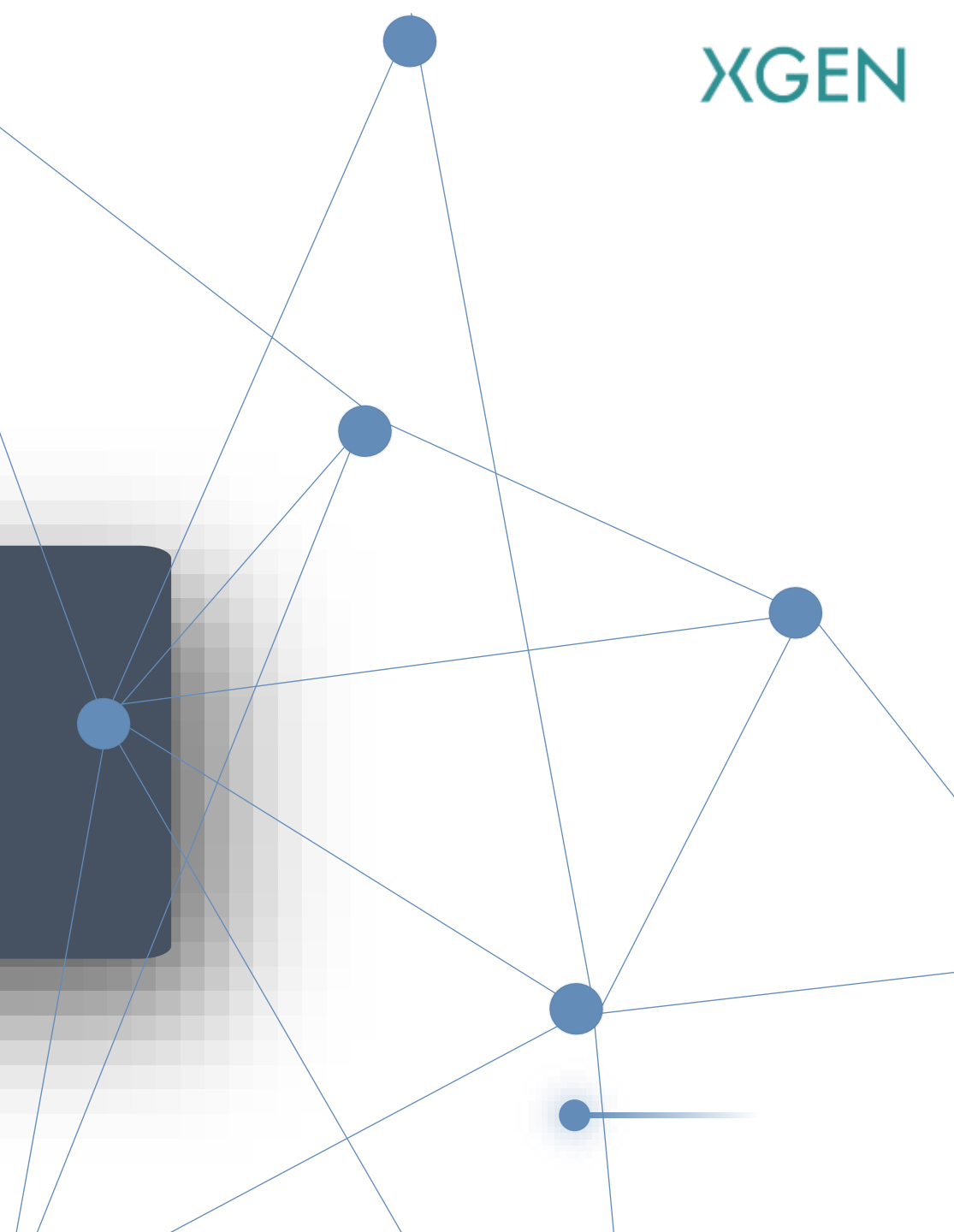
Procesul de creare a cunoștințelor este unul dinamic și complex. Utilizarea inteligenței artificiale aduce beneficii semnificative în acest domeniu, ajutând organizațiile să folosească mai eficient resursele lor de date și să identifice noi oportunități și direcții de dezvoltare.



Posibilitățile AI în diferite procese din  
Knowledge Management

## Rolul AI în stocarea și recuperarea cunoștințelor

AI are un impact important în optimizarea gestionării și accesului la cunoștințele clare (codificate) în organizații. Algoritmii de învățare profundă permit o gestionare mai eficientă a volumelor mari de date ("big data") din organizații, inclusiv a datelor care anterior erau considerate dificil de procesat.



## Posibilitățile AI în diferite procese din Knowledge Management

# Rolul AI în stocarea și recuperarea cunoștințelor

Câteva exemple concrete care ne arată modul în care AI poate fi utilizată pentru a îmbunătăți Knowledge Management sunt următoarele:

Analiza conținutului din diverse canale de comunicare sau din diverse surse, cum ar fi e-mailuri, documente și forumuri interne, pentru a identifica informații utile și a genera rezumate.

Identificarea și izolarea cunoștințelor confidențiale protejând informațiile valoroase ale organizației.

Generarea de recomandări personalizate de resurse informative și colaboratori relevanți.





# Impactul AI asupra productivității

Utilizarea AI pentru a îmbunătăți Knowledge Management poate avea un impact semnificativ asupra productivității angajaților. Un studiu a constatat că lucrătorii din organizații petrec în medie **32 de zile pe an** căutând informații în diverse documente și platforme.

Implementarea strategiilor de Knowledge Management bazate pe AI poate reduce semnificativ acest timp, permițând angajaților să se concentreze pe sarcini mai valoroase.



# Impactul AI asupra productivității

AI nu doar că înlătură barierele de comunicare, dar și conectează oamenii, creează sisteme mai inteligente, și stimulează inteligența colectivă prin:



## Conectarea Oamenilor

AI facilitează colaborarea, punând în contact angajații de pe diferite platforme și locații.



## Sisteme Inteligente

AI ajută managerii să identifice lacunele informaționale și să le adreseze rapid.



## Inteligența Colectivă

AI încurajează gândirea creativă și construiește o memorie comună.



## Hărți ale Cunoașterii

AI creează hărți vizuale ale cunoștințelor, facilitând identificarea rapidă a experților și a informațiilor necesare.

# Studiu de caz:

## Integrarea unui nou angajat cu ajutorul KM și AI

În acest studiu de caz arătăm modul în care o companie a reușit să integreze eficient un nou angajat folosind o combinație de management al cunoștințelor și inteligență artificială.

În contextul unei creșteri rapide, compania a întâmpinat dificultăți în procesul tradițional de integrare, care se bazează pe instruire formală și mentorat informal. Pentru a depăși aceste obstacole, compania a implementat sisteme de management al cunoștințelor pentru stocarea și partajarea informațiilor relevante, iar inteligența artificială a fost utilizată pentru a oferi recomandări personalizate de învățare.

## Studiu de caz: Integrarea unui nou angajat cu ajutorul KM și AI

Echipa de școlarizare a companiei a decis să implementeze o abordare bazată pe KM și AI pentru a facilita integrarea noului angajat.

### Identifică nevoile de cunoștințe ale noului angajat:

- Discuții individuale.
- Evaluări de competențe.
- Analiza rolurilor și responsabilităților.

## Îndrumătorul KM

### Recomandă resurse KM

- Documentație internă relevantă.
- Cursuri de instruire online.
- Ghiduri și tutoriale.
- Experți interni disponibili pentru consultare

### Se utilizează AI pentru a facilita învățarea:

- Analizează profilul profesional și interesele noului angajat.
- Sugerează resurse bazate pe experiența anterioară.
- Recomandă experți interni cu expertiză relevantă.

# Angajatul nou

## Studiu de caz: Integrarea unui nou angajat cu ajutorul KM și AI

### Accesează resursele KM recomandate

- Citește documentația internă.
- Participă la cursuri de instruire online.
- Utilizează ghiduri și tutoriale.
- Consultă experți interni pentru clarificări.

### Oferă feedback despre resursele KM

- Evaluează utilitatea și relevanța resurselor.
- Sugerează îmbunătățiri sau resurse suplimentare.

### Utilizează AI pentru a facilita învățarea

- Vizionează tutoriale video interactive.
- Participă la simulări și exerciții practice.
- Primește feedback personalizat bazat pe progresul învățării.

# Interacțiunea continuă

## Studiu de caz: Integrarea unui nou angajat cu ajutorul KM și AI

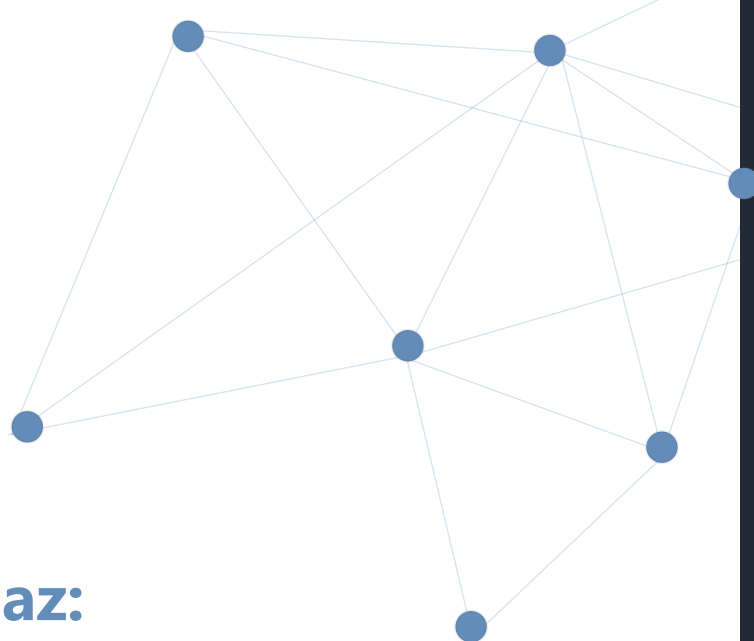
### Întâlniri periodice cu îndrumătorul KM:

- Discutarea progresului și a provocărilor.
- Oferirea de feedback și sfaturi suplimentare.
- Recomandarea de noi resurse KM.

### Utilizarea AI pentru a monitoriza progresul

- Analizează implicarea angajatului în resursele KM.
- Identifică potențiale probleme de învățare.
- Oferă asistență suplimentară sau resurse personalizate.





## Studiu de caz: Integrarea unui nou angajat cu ajutorul KM și AI

Abordarea bazată pe KM și AI a avut un succes semnificativ în facilitarea integrării noului angajat. Rezultatele includ:

### **Cunoștințe aprofundate și competențe dobândite rapid:**

Noul angajat a dobândit rapid cunoștințele și competențele necesare pentru a contribui la proiectele companiei.

### **Creșterea productivității**

Noul angajat a devenit rapid productiv și a putut contribui semnificativ la proiectele companiei.

### **Integrare socială și sentiment de apartenență**

Noul angajat s-a integrat rapid în echipa companiei și a dezvoltat un sentiment de apartenență.

### **Dezvoltare profesională continuă**

Noul angajat a fost încurajat să continue să învețe și să se dezvolte profesional.

# Concluzie

**AI nu vine să înlocuiască  
Knowledge Management, ci  
să-l ajute să fie și mai eficient.**

AI poate face munca de zi cu zi mai ușoară, ne ajută să găsim legături importante în date și face informațiile mai accesibile, lăsând oamenii să se ocupe de lucruri mai importante și să fie mai creativi.



Multumesc