

Модель зрелости управления знаниями

Диагностика зрелости управления знаниями: насколько зрело каждый контур и каждый блок работают с информацией, по шкале 0–5. Замер «до/после» — измеримый эффект консалтинга. Глава «Модель» — переиспользуемый инструмент LeanLab; глава «Применение» — замер АйТека (Этап 0). Владелец — СМК, методология и ведение — LeanTech.

- [Модель](#)
 - [Модель зрелости управления знаниями](#)
 - [Анкета диагностики \(Этап 0\)](#)
 - [Применение — Этап 0 \(АйТек\)](#)

Модель

Сам инструмент, доменно-нейтральный: шкала уровней 0–5, две оси замера (зрелость контура и зрелость блока) и анкета диагностики.

Модель зрелости управления знаниями

Назначение и устройство

Инструмент отвечает на два вопроса диагностики:

- 1. **Насколько зрело контур (подразделение) обращается со знаниями?** — организационная ось, замер по контурам применения (у АйТек их 4: CMK/ISO, инженерный, производственный, коммерческий).
- 2. **Насколько зрел каждый блок знаний как актив?** — объектная ось, замер по блокам базы знаний (у АйТек — 11 блоков БЗ-1...БЗ-11 из ТЗ базы знаний).

Привязка к CoreStream. Управление знаниями = жизненный цикл объекта **A11 «Знания»** («Обеспечение информацией и знаниями»). Каждый блок знаний — *представление* какого-то бизнес-объекта A1-A11 в контуре знаний (см. колонку «Объект CoreStream» на странице «Применение»). Поэтому диагностика по блокам сразу показывает, ЧЬИ объекты не обеспечены знаниями.

Проекция в ArchiMate. Блоки = Business Objects (business-слой), зрелость = Assessment / Driver / Goal (motivation-слой). Модель → `docs/archimate/leanlab_km_maturity_aitек.archimate`.

Шкала уровней 0–5

Уровень	Имя (канон)	Суть
0	N/A	Блока/практики нет и в границах диагностики не требуется
1	Initiate	Знания в головах и личных папках; неформально, индивидуально
2	Develop	Документы существуют, но без структуры, владельца и актуализации

Уровень	Имя (канон)	Суть
3	Standardize	Формализовано: структура, владелец, стартовое покрытие, кросс-ссылки
4	Manage	Регламент пополнения работает; метрики полноты/свежести; аудируемо
5	Orchestrate	Знания встроены в процессы и AI-агентов; измеримый бизнес-эффект

Организационная ось (зрелость контура)

Адаптация Gartner EIM Maturity Model.

Ур.	Дескриптор контура
0	Контур не осознаёт знания как актив; риски (аудит, потеря носителей) не видны
1	Проблема осознана («что делать — знаю, как — нет»), но инвестиций и спонсора нет; знания уходят с людьми
2	Точечные шаги: папки, отдельные регламенты; правила опубликованы, но не соблюдаются; качество знаний не измеряется
3	Есть спонсор и стандарты ведения; соблюдение полное; знания доступны за пределами «спроси X»
4	Знания управляются как актив: владельцы, метрики, периодический аудит (вкл. ISO-аудит)
5	Знания — конкурентное преимущество: питают агентов/процессы по всей цепочке создания ценности

Объектная ось (зрелость блока)

Адаптация README Maturity Model.

Ур.	Дескриптор блока
0	Блок отсутствует и не требуется

Ур.	Дескриптор блока
1	Содержимое — в головах носителей и разрозненных личных файлах; доступ только через человека
2	Папка/документы есть, но: неполно, без единой структуры, без владельца, актуальность неизвестна
3	Wiki-страницы по стандарту (frontmatter: блок, теги, дата, источники); владелец назначен; стартовое покрытие; кросс-ссылки на смежные блоки
4	Регламент пополнения выполняется (периодичность, ответственный); lint-аудит проходит; страницы находятся поиском и используются в работе
5	Блок — живой контекст AI-агентов (Query Agent отвечает с цитатой); ingest-цикл встроен в процесс-источник; эффект измерен (онбординг, очередь расчётов)

Повторное применение

Инструмент доменно-нейтрален: меняются только список блоков (из Схемы знаний клиента, строится corestream-map) и список контуров. Шкала и обе оси — инвариант. Кандидат на оформление в скилл `corestream-maturity` после 2-го применения (правило `skills.md`).

Анкета диагностики (Этап 0)

На каждом интервью по контуру — 6 вопросов, ответы кладутся на шкалу организационной / объектной оси (страница «Модель»):

1. Где сейчас живёт знание X? (голова / личная папка / общая папка / wiki / система)
2. Что происходит, когда носитель в отпуске/уволился? (тест «знания уходят с людьми»)
3. Есть ли владелец и периодичность обновления? Кто заметит устаревание?
4. Как новичок учится «как делать»? Сколько времени до самостоятельности?
5. Кто и как ищет это знание? Находится ли без посредника?
6. Где это знание нужно процессу/агенту, но недоступно? (пробелы → страница «Применение»)

Правило выставления: уровень = наименьший, по которому выполнены ВСЕ дескрипторы (консервативная оценка, как в CMMI). Спорное — фиксировать цитатой и пометать (?).

Применение — Этап 0 (АйТек)

Этапы (Э0–Э3+)

Столбцы целей в карте ниже — это этапы работ. Расшифровка выведена из целевых уровней самой карты; сроки и точный состав — выверить по плану проекта.

- **Э0 — Диагностика.** Замер состояния «до» по контурам и блокам: 8 интервью × 4 контура (анкета диагностики).
- **Э1 — Первая волна стандартизации.** Контурные CMK/ISO и инженерный доводятся до уровня 3 (структура, владелец, стартовое покрытие, кросс-ссылки).
- **Э2 — Вторая волна.** Контурные производственный и коммерческий до уровня 3.
- **Э3+ — Управление и оркестрация.** Уровни 4–5: регламент пополнения, метрики, аудит; затем AI-агенты (Query Agent, сметный агент, Grace CRM Assistant).

Карта замера — 11 блоков (до / цель)

Оценка «до» — **гипотеза по материалам** (План АНО ЦТП: процессы 1–2, цифра 0–1; встреча 21.04: «знания у людей», «что делать — знаю, как — нет»; папки как текущее хранилище).
Выверяется на диагностических интервью Этапа 0 (8 интервью × 4 контура) — это и есть первое применение анкеты.

Блок	Название	Контур	Объект CoreStream	До (гип.)	Цель Э1-Э2	Цель Э3+
Б3-1	Бизнес-процессы и CMK	CMK/ISO	A2 Бизнес-система	2	3 (Э1)	4
Б3-2	Записи качества	CMK/ISO	A2 Бизнес-система	2	3 (Э1)	4

Блок	Название	Контур	Объект CoreStream	До (гип.)	Цель Э1-Э2	Цель Э3+
БЗ-3	Продукты и конфигурации	Инж.+Комм.	A3 Продукт	2	3 (Э1)	4-5 (сметный агент)
БЗ-4	Нормативная база	Инженерный	A3 Продукт / A11	2	3 (Э1)	4-5 (сметный агент)
БЗ-5	Технологические стандарты	Производственный	A8 Товар	1	3 (Э2)	4-5 (сметный агент)
БЗ-6	База дефектов и решений	Произв.+СМК	A8 Товар / A2	1-2	3 (Э1, частично)	4
БЗ-7	Клиентская база	Коммерческий	A7 Потребитель	1	3 (Э2)	4
БЗ-8	Конкурентная среда	Коммерческий	A7 / A1 Группы влияния	1	3 (Э2)	4
БЗ-9	Коммуникации и скрипты	Коммерческий	A7 Потребитель	1-2	3 (Э2)	4
БЗ-10	Прецеденты проектов	Все контуры	A8 / A7	1	3 (Э1 частично, Э2 полн.)	4
БЗ-11	История сделок	Коммерческий	A7 Потребитель	2*	3 (Э2)	5 (Grace CRM Assistant)

* БЗ-11: данные уже синхронизируются автоматически (sync-агент 04-002, OpenSearch на 79) — поэтому стартовый уровень выше; курированные паттерны сделок (слой В) — предмет базы знаний.

Оценка контуров (до)

Организационная ось, гипотеза (выверяется на интервью Этапа 0):

- **СМК/ISO** ≈ 2 — драйвер ISO 9001 есть, процедуры в папках.
- **Инженерный** ≈ 1-2.
- **Производственный** ≈ 1.
- **Коммерческий** ≈ 1-2.

Уровень → эффект (язык питча)

Переход	Что меняется для клиента
1→3	Онбординг: «спроси X» → самообслуживание по базе знаний; ISO: папки → аудируемая база
3→4	Знания не протухают: регламент + lint-аудит; директор по качеству спит спокойно
4→5	Агенты работают на знаниях: Query Agent, сметный агент (−40 % очереди расчётов — оценка ГД)